ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

2001-2002
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before 31 March and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

As part of its ongoing efforts to streamline reporting requirements, the Treasury Board of Canada Secretariat has requested that Veterans Affairs Canada and thirteen other departments explore alternative reporting structures to this year's *Report on Plans and Priorities*. It has, therefore, exempted the department from the usual guidelines for the preparation of this report.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2002-III-49

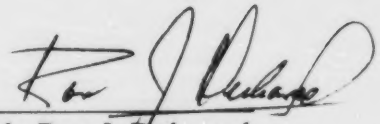
ISBN 0-660-61480-4

Veterans Affairs

2001-2002
Estimates

Part III - Report on Plans and Priorities

Approved:



The Honourable Ron J. Duhamel
Minister of Veterans Affairs

101-05625/

Table of Contents

Section I: Messages 1
Minister's Message 1
Management Representation 3

Section II: Portfolio Overview 4
2.1 What's New? 4
2.2 Mandate, Role and Responsibilities 6
2.3 Portfolio / Program Objectives 8
2.4 Planning Context 10
2.5 Portfolio Planned Spending 13

Section III: Portfolio Plans, Results and Resources 14
3.0 Chart of Key Results Commitments 14
A. Veterans Affairs Program 17
3.1 Benefits and Services Business Line 17
3.1.1 Business Line Objective 17
3.1.2 Business Line Description 17
3.1.3 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE) ... 17
3.1.4 Related Activities for Pensions and Allowances, Health Care 18
3.1.5 Related Activities for Pensions Advocacy 26
3.1.6 Related Activities for Commemoration 27
3.2 Corporate Administration Business Line 30
3.2.1 Business Line Objective 30
3.2.2 Business Line Description 30
3.2.3 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE) ... 30
3.2.4 Related Activities for Corporate Administration 31
B. Veterans Review and Appeal Board Program 34
3.3 Veterans Review and Appeal Board Business Line 34
3.3.1 Business Line Objective 34
3.3.2 Business Line Description 34
3.3.3 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE) ... 34
3.3.4 Related Activities for Veterans Review and Appeal Board 35

Section IV: Joint Initiatives 36
4.1 Horizontal Initiatives 36
4.1.1 Regulatory Initiatives 36
4.1.2 Sustainable Development Strategy 37
4.1.3 Service Improvement Initiative 38
4.1.4 Modernization of Comptrollership 39
4.1.5 Financial Information Strategy 39
4.1.6 Universal Classification Standard 40
4.1.7 Government On Line 41
4.2 Joint Initiatives 42
4.2.1 Health Care Coordination Initiative 42

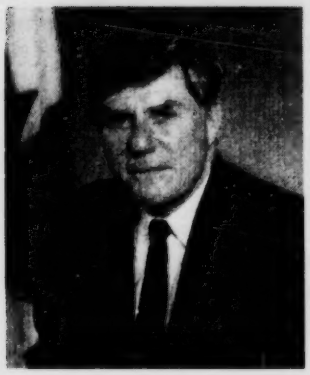
Section V: Financial Information 43
Table 5.1: Summary of Transfer Payments 43
Table 5.2: Source of Non-Respendable Revenue 45
Table 5.3: Net Cost of Program(s) for the Estimates Year 46

Section VI: Other Information 47
6.1 Listing of Statutes and Regulations 47
6.2 References 49

Index 51

Section I: Messages

Minister's Message



I am pleased to present to Parliament and the people of Canada, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities for the Veterans Affairs Portfolio.

Canada has a proud history of service to the world community, highlighted through the untiring efforts of our fighting forces and peacekeepers in the defence of freedom and the quest for peace. Their contributions and personal sacrifices have been instrumental in Canada becoming an internationally respected member of the community of nations. It is our privilege at Veterans Affairs to serve these men and women who have so ably served us, and to commemorate their sacrifices and accomplishments, so that all will recognize and never forget the role they played in building our Nation.

The primary focus of Veterans Affairs is to anticipate and respond to the diverse needs of our war service veterans, Canadian Forces members and former members, their families and our other clients. My Department prides itself on continually improving the quality of its services, providing timely and relevant information with courtesy, speed and fairness. Veterans Affairs is an enthusiastic participant in both the Government's Service Improvement Initiative and the Government On Line Initiative.

In 2001-2002, activities planned under the five-year **Service Improvement Initiative** will include a client satisfaction survey to assist in the fine tuning of program and service delivery. This is consistent with our philosophy of client centred service and is a hallmark of our tradition of service excellence. The foundation of this service delivery culture is continuous consultation with our clients and we take every opportunity to obtain their feedback. Clients are invited to complete a comment card at each of our service sites to comment on the quality of the service they received.

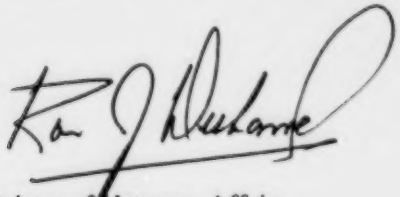
The **Government On Line Initiative** will allow Canadians to obtain all federal information and service on-line by 2004. In support of this initiative, Veterans Affairs will continue to develop the infrastructure necessary to facilitate increased access to on-line services for our clients.

For the period covered by this Report on Plans and Priorities, Veterans Affairs will be guided by a Five-Year Strategic Plan which embodies many of the initiatives outlined in

the January 30, 2001, **Speech From the Throne**. We will continue to demonstrate our efforts to promote a **Clean Environment** through the implementation of our second Sustainable Development Strategy. Our Commemorative programming which focuses on Canada's wartime and peacekeeping efforts supports the development of a **Vibrant Canadian Culture** and the **Celebration of our Canadian Citizenship**. We will continue to promote the principles of **Good Health and Quality Care** through the delivery of benefits and services to our clients.

The information contained in this Report on Plans and Priorities highlights the activities identified for the 2001-2002 fiscal year. I look forward to reporting to you on our achievements in the Portfolio Performance Report for the period ending March 31, 2002.

The Honourable Ron J. Duhamel



Minister of Veterans Affairs
and Secretary of State
(Western Economic Diversification)
(Francophonie)

Management Representation

MANAGEMENT REPRESENTATION

Report on Plans and Priorities 2001-2002

I submit, for tabling in Parliament, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities (RPP) for Veterans Affairs Canada (VAC).

I submit, for tabling in Parliament, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Veterans Review and Appeal Board (VRAB).

To the best of my knowledge the information:

- Accurately portrays the Portfolio's mandate, plans, priorities, strategies and expected key results of the organization.
- Is consistent with Treasury Board Policy and instructions and the disclosure principles contained in the *Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities*.
- Is comprehensive and accurate.
- Is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

This document is mainly based on the Planning, Reporting and Accountability Structure which was approved by Treasury Board Ministers on October 30, 1997, and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Larry Murray, Deputy Minister
Veterans Affairs Canada

February 14, 2001

Brian Chambers, Chair
Veterans Review and Appeal Board

February 12, 2001

Section II: Portfolio Overview

2.1 What's New?

Veterans Affairs Canada Five-Year Strategic Plan

During 2000, Veterans Affairs Canada engaged in an extensive dialogue with stakeholders, partners and staff, in order to produce a Five-Year Strategic Plan for the period 2001-2006. The strategic objectives and priorities outlined in this Plan will provide overall guidance to Departmental managers and staff, shaping a common commitment to veterans, other clients, and their families and, to the creation of a vibrant, challenging workplace.

Over the next five years, Veterans Affairs Canada will concentrate its energies on improving services to veterans and other clients and on adapting its programs to meet their changing and evolving needs. To accomplish this, a full complement of trained and motivated staff, as well as appropriate program resources will be required.

The ten priorities which are outlined in the Strategic Plan support two strategic objectives: **Integrity of our Programs and Service Improvement** and **Organizational Effectiveness**.
Above all, these priorities demonstrate Veterans Affairs Canada's and Canada's long-standing commitment and debt of gratitude to veterans. Our overriding priority is to continue to improve services on their behalf, while at the same time providing excellent services to the other members of our client family.

Over the five-year horizon, Veterans Affairs Canada will strive to ensure the **Integrity of our Programs and Service Improvement** by:

- improving services to Canadian Forces members and former members;
- achieving continued improvements in the delivery of its health care programs and its client-centred service approach;
- affirming its commemoration program;
- addressing Ste. Anne's Hospital's facility requirements and furthering its development as a centre of expertise in the care of the aged;
- conducting a fundamental review of the disability pension process to address client concerns and bring about continued improvements; and
- advancing the development of its information technology capacity in support of service improvement and organizational effectiveness.

Meanwhile, Veterans Affairs Canada will work towards heightened **Organizational Effectiveness** by:

- enhancing its strategic policy capacity in support of greater involvement in national policy issues;
- initiating strategic human resources planning activities to align human resources management with strategic objectives;
- improving its communications capacity; and
- better integrating and coordinating its strategic, business, human resource, information management / information technology and sustainable development planning.

Using this Plan as their guide, Veterans Affairs Canada employees will be able to meet the challenges of the future with confidence, while achieving the Department's new vision: to provide exemplary service which honours the sacrifice and achievements of our veterans and clients.

National Round Table on First Nations Veterans Issues

The **National Round Table on First Nations Veterans Issues** was launched on November 10, 2000 to examine concerns raised by First Nations veterans relating to the way in which they and their dependants were treated during and after the wars, with special emphasis on World War II and the Korean War. Research is being conducted into how benefits were administered by Veterans Affairs Canada (VAC), Indian and Northern Affairs Canada (INAC), and the Department of National Defence (DND). In addition, VAC, INAC and DND are working with First Nations veterans to compile a list of living First Nations veterans or surviving spouses.

In the spring of 2001, the National Round Table will produce a report detailing its findings. The Chair of the National Round Table will then make recommendations to the Ministers of Veterans Affairs Canada, Indian and Northern Affairs Canada, and Department of National Defence as to how they should respond to this report. The Minister of Veterans Affairs has indicated that if the National Round Table concludes that these veterans were not treated fairly, the federal government will work to resolve this matter.

A separate process similar to the National Round Table will be established to address the concerns of Métis and Non-Status Indian veterans.

2.2 Mandate, Role and Responsibilities

Mandate

Canada has long recognized the hardship, suffering and sacrifice experienced by veterans, Canadian Forces personnel, civilians and their families during our nation's periods of armed conflict and peacekeeping. The Veterans Affairs Portfolio exists to serve them.

The Veterans Affairs Portfolio consists of:

- Veterans Affairs Canada
- Veterans Review and Appeal Board

Veterans Affairs Canada's mandate is to provide benefits and services to eligible Canadians who served their country during periods of armed conflict and peacekeeping and to honour their sacrifice and achievements in the defence of freedom. Its legislative authorities are contained in the *Department of Veterans Affairs Act*, 14 other Acts of Parliament and 27 regulations and orders-in-council.

The **Veterans Review and Appeal Board's** mandate provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act*, the *War Veterans Allowance Act* and other Acts of Parliament. All matters related to appeals under this legislation are authorized under the *Veterans Review and Appeal Board Act*.

Role

Since 1944, the overall role of Veterans Affairs, in cooperation with other federal departments, provincial governments and the private sector, has been to lead in the development, coordination and administration of federal policies and programs that provide support for the financial, social, mental and physical well-being of veterans, eligible Canadian Forces members and former members, and qualified civilians and their dependants.

Responsibilities

Minister:

The Minister of Veterans Affairs is accountable to Parliament for Veterans Affairs Canada. The Chair of the Veterans Review and Appeal Board, an independent, quasi-judicial tribunal, reports to Parliament through the Minister and is accountable to the Minister for the use of the Board's resources.

Veterans Affairs Canada

Deputy Minister:

The Deputy Minister of Veterans Affairs Canada is responsible for two business lines under the Veterans Affairs Program and has an Associate Deputy Minister and three Assistant Deputy Ministers who report to him.

Associate Deputy Minister:

The Associate Deputy Minister reports to the Deputy Minister and, at the Deputy Minister's request, takes a lead role specific to selected issues within the business lines.

Assistant Deputy Ministers:

The Assistant Deputy Minister, **Veterans Services**, is responsible for two service lines, Pensions and Allowances and Health Care, under the Benefits and Services Business Line, and reports to the Deputy Minister.

The Assistant Deputy Minister, **Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates**, is responsible for two service lines, Pensions Advocacy and Commemoration, under the Benefits and Services Business line, and reports to the Deputy Minister.

The Assistant Deputy Minister, **Corporate Services**, is responsible for the Corporate Administration Business Line and reports to the Deputy Minister.

Veterans Review and Appeal Board

The **Chair, Veterans Review and Appeal Board**, is responsible for the Veterans Review and Appeal Board Business Line and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Figure 1: Summary of Business Lines, Expenditures, and Full Time Equivalents (FTE), 2001-2002

Business Lines	$ millions	FTE*
Veterans Affairs Program		
1. Benefits and Services Business Line	2,060.7	2,734
2. Corporate Administration Business Line	37.1	462
Veterans Review and Appeal Board Program		
3. Veterans Review and Appeal Board Business Line	10.6	135

* A Full Time Equivalent (FTE) is a measure of human resource consumption and refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof.

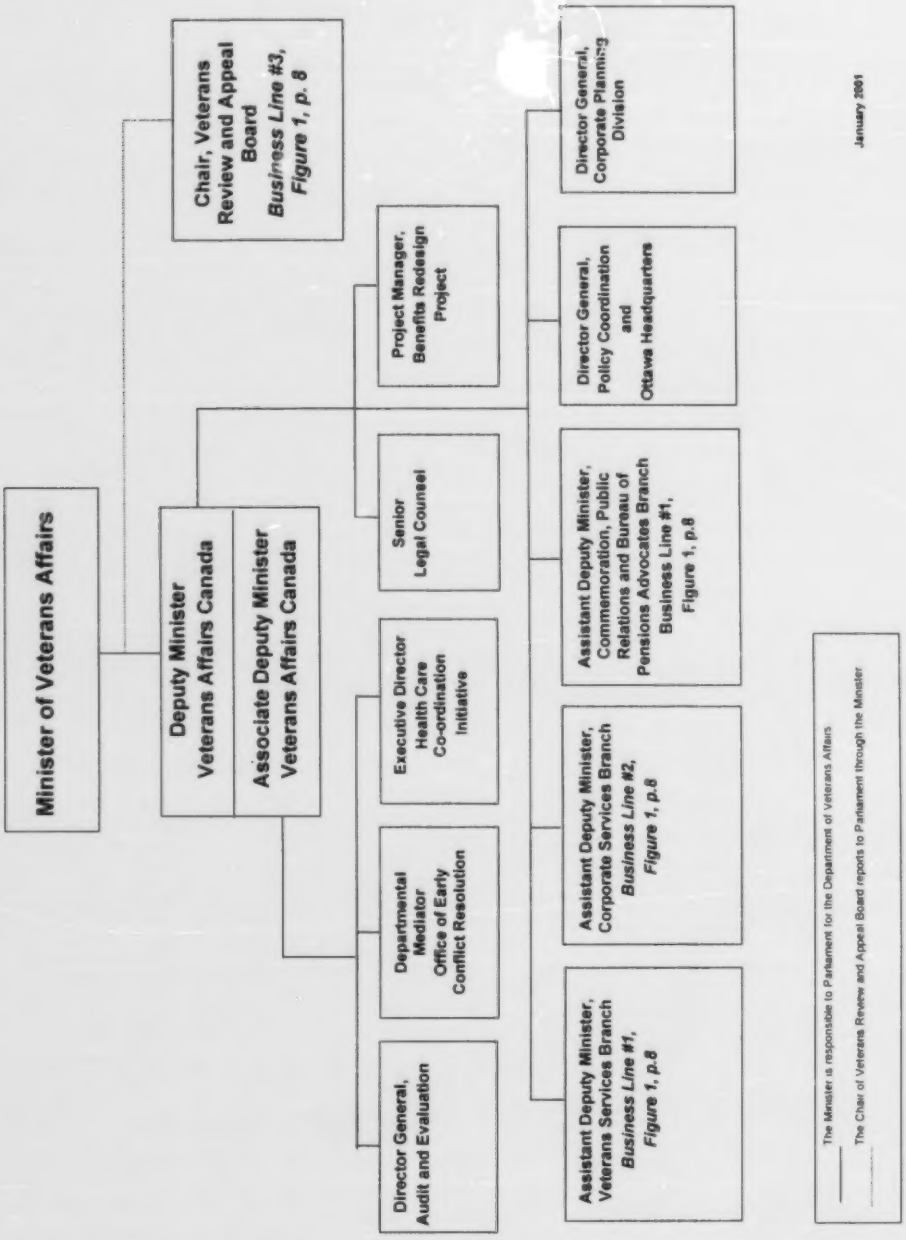
Figure 2, Veterans Affairs Portfolio Organization, on the following page identifies organizationally, the positions responsible for each business line.

2.3 Portfolio / Program Objectives

The Portfolio's broad-based objectives reflect our commitment to our clients:

- **Veterans Affairs Canada**
  - contribute to the financial, physical and social health and well-being of our clients in recognition of their sacrifices while serving our country, and to keep the memory of these sacrifices alive for all Canadians.
- **Veterans Review and Appeal Board**
  - provides clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

Figure 2: Veterans Affairs Portfolio Organization



2.4 Planning Context

Each year there are a number of external factors that influence planning within the Veterans Affairs Portfolio. For the year 2001-2002, these factors are expected to include: the need for ongoing fiscal restraint; the performance of the Canadian economy; shared jurisdiction in program areas such as health care and technological change; and, financial, legislative, administrative and workplace reforms.

In addition to these external factors, the Portfolio, during this planning period, is also faced with the following four challenges:

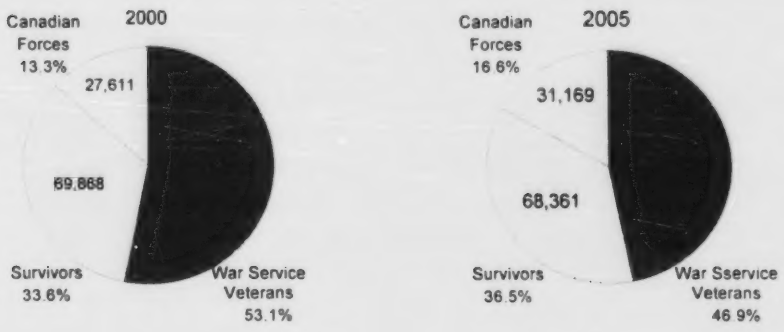
- **Demographic Trends of the Client Base:** The overall aging and decline of the Portfolio's war service veteran client base, coupled with the steady increase of the Canadian Forces client base continues to pose the most significant external influence on the Portfolio.

  War Service veterans (i.e. veterans of WWI, WWII and Korea) account for a large proportion of the senior population. In Canada, approximately 10% of all seniors are war service veterans and one in five Canadian male seniors is a war service veteran. Nevertheless, the veteran population continues to decline. While the life expectancy of males in Canada is currently 75, the average age of veterans in 2000 was 78 and is projected to increase to 82 by 2005. The total war service veteran population in 2000 was estimated to be 383,000. It is projected to decrease by about one third to 255,000 by 2005. It should be noted that not all War Service veterans are receiving benefits from Veterans Affairs although an increasing number are applying for the first time.

  For further information: ***http://www.vac-acc.gc.ca/clients/***

  This decrease in the numbers of war service veterans means that the composition of Veterans' Affairs clients in receipt of benefits is expected to change significantly over the next five years. At the same time that the number of war service veterans declines, the number of Canadian Forces members and former members will increase. This trend combined with a relatively stable survivor population, will result in Veterans Affairs' war service veterans decreasing as a percentage of the Department's total client population, from 52.1% in 2000 to 46.9% in 2005. In this same period, Canadian Forces members and former members as a percentage of the total client population will increase from 13.2% to 16.6% and survivors will increase from 33.6% to 36.5%.

VAC Clients



Overall, there is a projected net decline of 10% in the total number of clients from 2000 to 2005. This results from: an expected decrease of 22,000 War Service veteran clients; an expected decrease of 1,500 survivor clients; and an expected increase of over 3,500 Canadian Forces clients - members and former members.

Veterans Affairs experienced a rapid growth in the number of Canadian Forces clients throughout most of the last decade but this growth is now expected to increase at a slower pace of 2% per year for the next five years. Over and above these forecasts are the still serving Canadian Forces clients who, since late October 2000, became eligible to receive pension benefits while still serving in the Canadian Forces. At that time, some 1,800 clients became entitled to receive benefits.

Figure 3: Veterans Affairs Client by Type, March

Client Type*	Actual	Forecast				
	2000	**2001**	2002	2003	2004	2005
War Service Veterans	110,517	**107,044**	102,261	97,503	92,740	87,964
Survivors	69,868	**69,301**	69,501	68,838	68,610	68,361
Canadian Forces	27,611	**28,558**	29,269	29,941	30,574	31,169
Total**	207,996	**204,903**	200,581	196,282	191,925	187,494

* includes clients receiving a pension, income qualified clients, overseas service veterans receiving long-term care and Canada service veterans receiving veterans independence program.

** figures may not add to totals due to rounding

Source: 2001-2002 Reference Level Forecast Cycle, September 2000.

- **Health Care**: Today, Veterans Affairs Canada provides health care services as a means to promote the independence, self-sufficiency, health and well-being of qualified clients. Through research, we will continue to develop, design, and implement innovative health and social programs that anticipate and adapt to evolving client needs. These programs include: health benefit administration (pharmacy, dental, etc.); hospital and residential care; and health promotion and case management in which a holistic approach is used to ensure client needs are adequately assessed and appropriately addressed.

  For further information: ***http://www.vac-acc.gc.ca/providers/***

- **Results for Canadians:** The Canadian public expects to be involved in assessing service and program performance, and to see improvement by all levels of government. The 1998 *Citizens First* survey indicated that 95% of citizens expect the quality of public service to be as high or even higher than that provided by the private sector.

  The *Results for Canadians* framework published in March 2000, focuses on two core elements: a 'Citizen focus' and a commitment to 'Citizen-centred service delivery'. To meet this commitment, the Government of Canada has developed three service initiatives: The first, called Service Canada, will help citizens access the government services they need in a way that is fast, convenient, seamless, and connected. The second, called the Service Improvement Initiative (SII) will focus on services offered by the Government of Canada with a target of achieving an overall 10% improvement in client satisfaction with services in the next five years. The third initiative, Government On Line (GOL), will improve on-line access to government information and services. In 2001-2002, the Portfolio will focus its attention on advancing both the Service Improvement Initiative and Government On Line.

  For further information: ***http://www.tbs-sct.gc.ca/res_can/rc_1_e.html***

- **VAC Strategic Plan:** Veterans Affairs has produced a Strategic Plan that identifies the organization's key priorities for the next five years. This Plan defines strategic issues in the Department and outlines a dynamic, disciplined and realistic approach to its operational challenges. It reflects extensive consultations with Departmental staff, veterans and their representative organizations, governmental authorities and other stakeholders. The central focus on continual improvements in the delivery of programs to a client base in transition, is balanced by measures designed to make Veterans Affairs a more fulfilling workplace for employees. It recognizes the central

  For further information: ***http://www.vac-acc.gc.ca/general/***

Veterans Affairs a more fulfilling workplace for employees. It recognizes the central role that partnerships play in service delivery and outlines a commitment that Veterans Affairs become more involved in the national policy agenda, so that its expertise can more fully benefit all Canadians. The Five-Year Strategic Plan offers the assurance that Veterans Affairs will stay in step with the evolving needs and circumstances of our clients, while continuing to honour their achievements and sacrifices.

2.5 Portfolio Planned Spending

The table below summarizes the Portfolio's Main Estimates, Budget and other associated adjustments to arrive at the total planned spending requirements for the entire organization. It also identifies Full Time Equivalent levels.

($ millions)	Forecast Spending 2000-2001*	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Budgetary Main Estimates (gross)	2,004.8	**2,103.8**	2,136.4	2,165.2
Total Main Estimates	2,004.8	**2,103.8**	2,136.4	2,165.2
Adjustments**	97.8	**4.6**	4.5	6.8
Net Planned Spending	2,102.6	**2,108.4**	2,140.9	2,172.0
Less: Non-respendable revenue	31.4	**29.7**	28.2	26.7
Plus: Cost of services received without charge	24.9	**24.9**	24.9	24.9
Net Cost of Program(s)	**2,096.1**	**2,103.6**	**2,137.6**	**2,170.2**
Full Time Equivalents	**3,281**	**3,331**	**3,276**	**3,243**

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

** Adjustments are to accommodate approvals obtained since the Annual Reference Level Update (ARLU) exercise.

In 2001-2002, it is estimated that $2,108.4 million will be required for Portfolio expenditures. Of this amount, $377 million forms part of the operating expenditures Vote in the Veterans Affairs Program, and is used to fund treatment benefits, community hospital services (other than Ste. Anne's Hospital) and veterans travel costs under the Other Health Purchased Services program.

Section III: Portfolio Plans, Results and Resources

3.0 Chart of Key Results Commitments, Planned Results, Related Activities, Resources & Key Partners

Key Commitment	Planned Result(s)	Related Activities	Page	Key Partner(s)
Veterans Affairs Canada				
Pensions and Allowances, Health Care The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation **Resources ($millions)** Pensions and Allowances, Health Care Service Lines **2001-02 2,020.2** 2002-03 2,052.7 2003-04 2,083.8	▸ compensation for sacrifice in service to Canada	✓ Disability Pension Program ✓ War Veterans Allowance Program ✓ Table of Disabilities Project	18 18 19	Veterans Organizations
	▸ timely, fair and consistent service delivery	✓ Continuum of Service Project ✓ Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Project ✓ Integrated Services for Seniors and Veterans Project ✓ Seniors Canada On Line Project ✓ Federal Health Claims Processing Systems Project ✓ Benefits Redesign Project	19 20 21 21 22 22	• Veterans Organizations • Health Canada • National Defence • Provincial and Territorial Health Care Departments • RCMP • Community volunteer agencies across Canada

Key Commitment	Planned Result(s)	Related Activities	Page	Key Partner(s)
	▸ client independence and healthy lifestyle ▸ optimization of health ▸ appropriate care in logical location ▸ improved quality of life	✓ Ste. Anne's Hospital ✓ Health Promotion ✓ Residential Care Strategy ✓ Veterans Independence Program ✓ Treatment and other health related benefits	23 24 24 18 18	• Veterans Organizations • Health Canada • Blue Cross Atlantic Canada • Provincial, Territorial and private care facilities • Province of Quebec
	▸ improved basic standard of living	✓ Voluntary Sector Initiative	25	• Royal Canadian Legion • Community volunteer agencies across Canada
Pensions Advocacy The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances	▸ clients being informed of the process and their rights			
Resources ($millions) **2001-02 8.9** 2002-03 9.0 2003-04 8.5	▸ professional case preparation and representation			Royal Canadian Legion

Key Commitment	Planned Result(s)	Related Activities	Page	Key Partner(s)
Commemoration A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation. **Resources ($millions)** **2001-02 31.6** 2002-03 31.6 2003-04 31.6	▸ increased knowledge and public awareness of commemoration subject matter by Canadians, especially youth	✓ Education ✓ Community Outreach	27 27	• Veterans Organizations • Canadian War Museum • Provincial and Territorial Departments of Education
	▸ veterans recognition in life and death	✓ Honours and Awards ✓ Pilgrimages and Ceremonies ✓ Veterans Week ✓ Funeral and Burial	28 28 28 28	• Veterans Organizations • Last Post Fund • Canadian Heritage • National Defence • Commonwealth War Graves Commission • Foreign Governments
	▸ maintenance, preservation, and showcasing of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity	✓ Graves, Grave Markers and Cemeteries ✓ Memorials ✓ Site Visitors ✓ Canadian Virtual War Memorial	29 29 29 29	• Commonwealth War Graves Commission • Public Works, Government Services Canada • Foreign Governments
Veterans Review and Appeal Board				
Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Programs **Resources ($millions)** **2001-02 10.6** 2002-03 10.6 2003-04 10.6	▸ independent review and appeal process ▸ consistent and timely adjudication of claims ▸ clients informed of their rights	✓ Review and appeal hearings	34	

A. Veterans Affairs Program

The ***Veterans Affairs Program***, delivered by Veterans Affairs Canada, provides a wide range of benefits and services principally in the areas of health care, disability pensions and income support as well as commemoration programming. Activities in 2001-2002 will be delivered by a staff complement of 3,196 full time equivalents from a decentralized organization consisting of a Head Office in Charlottetown, P.E.I., the National Capital Office in Ottawa, Ontario, and a national service delivery network across Canada. The Department also operates a hospital in Ste-Anne-de-Bellevue, Quebec, and maintains battlefield memorials in Europe.

3.1 Benefits and Services Business Line

3.1.1 Business Line Objective

To contribute to the financial, physical, and social health and well-being of veterans and other eligible clients in recognition of their sacrifices while serving our country; and to keep the memory of these sacrifices alive for all Canadians.

3.1.2 Business Line Description

The Benefits and Services Business Line consists of four constituent service lines: Pensions and Allowances, Health Care, Pensions Advocacy and Commemoration. These service lines provide, in a fair and timely manner:

- compensation for hardships arising from disabilities and lost economic opportunities;
- the delivery of innovative health and social programs;
- professional legal representation; and
- programs aimed at recognizing and honouring the achievements and sacrifices of Portfolio client groups.

3.1.3 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE)

Forecast Spending 2000-2001*	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
$2,019.1	**$2,060.7**	$2,093.3	$2,123.9
2,638 FTE	**2,734 FTE**	2,679 FTE	2,646 FTE

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

3.1.4 Related Activities for Pensions and Allowances, Health Care

Key Commitment to Canadians

The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.

Planned Result

Compensation for sacrifice in service to Canada

Related Activities

- In 2001-2002, Veterans Affairs Canada will continue the ongoing delivery of **compensation and health programs** to the following eligible clients:

  - Disability Pension Program (150,374 clients);
  - War Veterans Allowance Program (14,842 clients);
  - Veterans Independence Program (67,014 clients);
  - Treatment Benefits (111,876 clients);
  - Long - Term Care (approx.7,500 clients); and
  - Bill C-41, an *Act* to amend the statute law in relation to veterans' benefits came into effect on October 27, 2000. As a result, Veterans Affairs Canada will deliver pension benefits to eligible currently-serving Canadian Forces members and extend full veterans' benefits to all civilian groups who served overseas in close support of war efforts.

For further information: ***http://www.vac-acc.gc.ca/clients/***

- In a decision by the Ontario Supreme Court on October 11, 2000 regarding the **Authorson class action**, the Crown was found liable to pay interest on the monies it administered on behalf of veterans prior to 1990. Under federal legislation, Veterans Affairs Canada may assume administration of the monies a veteran receives from Veterans Affairs Canada if that veteran is unable to manage his or her own finances. Up until 1990, these monies accumulated without interest in the veteran's administered account. Mr. Authorson filed a lawsuit against the Crown claiming that the federal government should have paid interest on administered accounts prior to 1990; this claim was certified as a class action in December 1999. The Crown filed an appeal of the Authorson decision on November 2, 2000. Nevertheless, liability having been found, work is proceeding on estimating the amount of damages.

- The objectives of the **Table of Disabilities and Entitlement Guidelines Project** are to:

  - improve the consistency, equity and quality of disability pension entitlement and assessment decisions;
  - increase the transparency of the disability pension process and decision making;
  - enhance accountability.

  Examples of the expected benefits of this Table of Disabilities for our clients are:

  - greater client satisfaction through improved quality, equity and consistency of assessment and entitlement decisions as well as a greater understanding of the test criteria for disability pension entitlement and assessment determination;
  - full access to this table through the internet; and
  - a more holistic assessment of the client's pensionable disabilities.

  The revisions to the Table of Disabilities will also result in a more responsive and modern guide for assessing pensioned disabilities.

  The Project is targeting the completion of the first comprehensive draft of the Table of Disabilities and Entitlement Guidelines for March 31, 2001 with implementation at a date to be established by the Director General, Benefits Division in consultation with the Veterans Services (VS) Branch Executive Committee (BEC) and Veterans Review and Appeal Board (VRAB) colleagues. Systems analysis and costing began in January 2001 as part of the implementation plan.

Planned Result

Timely, fair and consistent service delivery

Related Activities

- The **Continuum of Service Project (COSP)** was established to modernize services and benefits for Canadian Forces members and former members. The project is building on the principles of the continuum of service policy framework based on research and related recommendations resulting from the completed Review of Veterans Care Needs Project. The policy framework will facilitate the provision of services and benefits over time and their integration across jurisdictions. This work also has the potential to contribute to the nation`s understanding of disabled and elderly populations and how their health needs can be better met.

In 2001-2002, concentration will be on modernizing the spectrum of benefits and services available: health promotion and well being, compensation for injury/sickness, transition assistance from military to civilian life, income support, health care, medical and vocational rehabilitation and support to families and care givers.

Consultations are underway in relation to all key Continuum of Service Project issues. Work is underway to strengthen the Department's research capacity, and improve its utilization of information technology for service delivery. In the fall of 2001, the Continuum of Service Project will provide options for modernizing the spectrum of benefits and services. The project will be completed in the spring of 2002.

- The **Veterans Affairs Canada - Canadian Forces (VAC-CF) Project** serves as a focal point for implementation of the Quality of Life (QoL) Initiative and other activities aimed at reshaping service delivery to Canadian Forces members and former members. This includes service improvement initiatives related to internal business processes as well as increased efforts directed at partnering and enhanced coordination of activities between Veterans Affairs Canada and Department of National Defence.

  In 2001-2002, some of the major activities of the VAC-CF Project include:

  - processing of disability pension claims for the non-Special Duty Area (SDA) still-serving Canadian Forces members and former members by Veterans Services Branch staff at Head Office (Benefits Division) and in the Regions;
  - implementation of an assistance service program for those former Canadian Forces members who, as a result of their military experience, require professional counselling services;
  - in concert with the Department of National Defence, maintaining operations at the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and their families;
  - providing executive secretariat support for the Canadian Forces Advisory Council, the VAC-DND Steering Committee and the VAC-CF Working Committee.

  Additionally, the VAC-CF Project builds upon the strong network between Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence to support improved services for Canadian Forces members and raise awareness within the Canadian Forces community of Veterans Affairs Canada programs, services and benefits through an enhanced Veterans Affairs Canada presence on bases, meetings with base commanders, the Department of National Defence briefings and implementation of the Veterans Affairs Canada Transition Coordinator pilot project. The project team promotes Veterans Affairs Canada staff awareness of Canadian Forces members' needs through comprehensive learning activities and addresses information needs through a communications effort that includes the

monthly VAC-CF Progress Report, feature articles in Veterans Affairs Canada and Department of National Defence publications (*Carillon, Maple Leaf and Lookout*), brochures, videos and other communications products and activities.

- **Integrated Services for Seniors and Veterans (ISSV)** is a project designed to streamline services for seniors and veterans through the collaborative efforts of federal, provincial and municipal organizations. Pilots are underway in Queen's County, Prince Edward Island; London, Middlesex County, Ontario; and Owen Sound, Grey Bruce County in Ontario. Phase One will continue to be supported by Service Canada through March 31, 2001. The focus has been on the development of relationships, staff awareness and identification of the possibilities for the use of common tools including automated tools. The concept of working collaboratively across government jurisdictions is very important to Veterans Affairs Canada and our clients; both traditional clients and the growing numbers of Canadian Forces clients. Veterans Affairs Canada and our current partners in the pilot sites have learned a great deal and will build on those learnings in the pilot sites and other locations across the country.

  In 2001-2002, we will continue to work towards the goal of integrating a new way of conducting business that effectively provides cross-jurisdictional services to common clients.

- **Seniors Canada On Line (SCOL)** formerly known as Access Canada For Seniors (ACFS) is a Veterans Affairs Canada led "pathfinder" project established to develop a seniors' information portal on the internet. Veterans Affairs Canada continues to work with other departments, the public and private sectors to enhance the ability of seniors, their families, and/or caregivers to assess multi-jurisdictional information, services and transactions on the internet in support of their well-being and self-sufficiency in their communities. The Deputy Minister of Veterans Affairs Canada is the "Champion" of the Seniors Cluster and there are six other departments/agencies that are partners in the Seniors Canada On Line Project. This portal will meet Government On Line (GOL) Tier 3 and government service improvement objectives by providing seniors with easy access to information, services and web-based transactions at the federal, provincial/territorial and community levels. The project will be carried out between 2000 and 2004 and in 2001-2002, Veterans Affairs Canada will continue its efforts toward:

  - providing Canadians with timely, relevant and accessible information for and about Canadian seniors; and
  - leading the development and implementation of a single-window access to information of relevance to Canadian seniors, their families and/or caregivers and organizations providing services to them.

This project is funded through the Government On Line funding process. The linkage with Veterans Affairs Canada's Government On Line strategies will be key to making this important initiative a success for our clients. We intend to use the lessons learned from this "pathfinder" initiative to assist in the evolution of on-line support to clients beyond providing information.

For further information: ***http://www.seniors.gc.ca***

- Development is underway on the **Federal Health Claims Processing Systems** project which is expected to be in place for 2003. It will include the benefit administration aspect of both the Veterans Independence Program (VIP) and Treatment programs in addition to complete claims processing for Veterans Affairs Canada, Department of National Defence and the Royal Canadian Mounted Police. The Health Care Division undertook the bilateral discussions which resulted in agreements with the two partner departments to share the services of the Veterans Affairs Canada health claims contract. It is estimated that the savings to the federal government from the development piece alone will exceed $20 million. It is further estimated that the provision of detailed management information has allowed Veterans Affairs Canada's two partners to better manage the health programs for their members.

  This contract will allow the participating departments to focus on their core competencies while contracting out claims processing to the private sector, an area where they have demonstrated expertise. In addition, the process will provide clients with increased flexibility as the contractor will be responsible for bookkeeping and submitting of the bill as is the current practise with Treatment Account Processing System (TAPS).

- The **Benefits Redesign Project (BRP)** developed and implemented a new, integrated Client Service Delivery Network (CSDN) to support the delivery of benefits and services associated with the Disability Pensions, Economic Support and Health Care program areas of Veterans Affairs Canada. The Client Service Delivery Network was introduced in stages, or releases beginning in February 1999 with full implementation completed in March 2001.

  The Client Service Delivery Network, a technological solution for the delivery of Veterans Affairs Canada benefits and services, results in:

  - faster, high quality decisions that are consistent and standardized;
  - faster and more accurate payment and case processing; and
  - more comprehensive services to clients.

  The Project has been underway since 1993 and, on October 30, 1997, the Department received approval from the Treasury Board to complete the project

for an estimated cost of $95.2 million. The funding is shared between the Department and the Treasury Board with the latter's contribution being $70.0 million, $60.0 million of which is an interest bearing loan.

In accordance with Major Crown Project policy and the *Enhanced Framework for the Management of Information Technology Projects*, 'gates' were established and funding was released in stages when the requirements of a gate were met. The requirements for the first and second project gates were met in November 1998 and November 1999 respectively. Releases 1, 2 and 3 of the Client Service Delivery Network were also implemented. While delays in the project schedule impacted the implementation dates for the releases, they only marginally increased the overall estimated cost of the project to $102.8 million. This represented an increase of $7.6 million from the original estimate.

The final stage, close-out, of the Benefits Redesign Project is providing a focus point from which to gather and document the project results and to ensure the orderly wind down of the project office. This stage will be completed in the first quarter of the fiscal year 2001-2002.

Planned Results

- Client independence and healthy lifestyle
- Optimization of health
- Appropriate care in logical location
- Improved quality of life

Related Activities

- **Ste. Anne's Hospital**, located in the western end of Montreal, is the last remaining federal hospital administered by Veterans Affairs Canada. This long-term care facility currently accommodates some 560 veteran patients. Recent efforts to transfer the facility to the province of Quebec have not proven successful. However, the Province has expressed a willingness to leave the door open to explore future partnership opportunities. At this juncture, and until such time as the Hospital's long term future is clarified, its operations and the provision of quality care and services for veterans will remain a priority for Veterans Affairs Canada.

  Over the next five years, Veterans Affairs Canada will pursue plans to address Ste. Anne's facility requirements to meet federal and provincial standards. This will improve services to veteran patients, ensure their security and leave open the possibility of a future transfer to the province of Quebec.

To further secure the Hospital's future, Veterans Affairs Canada will work toward recognition of the Hospital as a centre of expertise for the care of the aged and continue to seek enhanced partnerships between the Hospital and the province of Quebec.

- The first area of priority in the Continuum of Service policy framework is **Health Promotion** which carries out initiatives to assist clients in maintaining independence and improving their quality of life. In partnership with other levels of government and non-government organizations, Veterans Affairs has developed two strategic initiatives in Health Promotion:

  - Veterans Affairs Canada and Health Canada have collaborated to develop a four year Falls Prevention Initiative to identify effective falls prevention strategies for veterans and seniors. During 2001-2002, thirteen projects will be carried out to increase our knowledge on preventing the number and/or reducing the severity of falls. Falls often have a grave impact on independence and quality of life and can be very expensive to the health care system. This initiative has promising potential for our clients and for the aging Canadian population.

  - Veterans Affairs Canada has also partnered with Industry Canada and the Royal Canadian Legion (RCL) in the Health Promotion Accessing Health Information Project. This initiative provides our clients with access to computers, the internet and health information to assist them in making informed decisions about their health. During 2001-2002, projects will be conducted with selected Legion branches in several provinces to disseminate health information to our clients.

For further information: ***http://www.vac-acc.gc.ca/clients/***

- In the area of Long-Term Care, the **Residential Care Strategy** was developed to provide a framework which outlines initiatives that collectively ensure that both the current and future long-term care needs of veterans will be appropriately addressed. The Strategy responds to many of the health care observations and conclusions as contained in the Veterans Affairs Canada Review of Veterans Care Needs Study Phase II; the May 1996 Auditor General's Report on Health Care; and the February 1999 Senate Subcommittee Report on Veterans Affairs entitled Raising the Bar: Creating a New Standard in Veterans Health Care. The principles which guide the Strategy are:

  - ensure predominant needs are addressed (dementia care, care giver support and greater choice of long-term care settings);

- respect provincial jurisdiction while assuring veterans have a continued "citizen plus" status (lower accommodation and meals charges and more extensive treatment benefit eligibility);
- respond quickly and with flexibility to the changing needs of veterans. This includes offering more long-term care alternatives such as increased support at home and increased access to community beds;
- focus on quality / monitoring activities for veterans' care and the outcome of their care in their various care settings;
- maximize expertise in the larger Priority Access Beds (PAB) sites as community resources; and
- encourage veteran involvement in the governance of Priority Access Bed sites.

The Residential Care Strategy is a continuous improvement document and a work in progress; the Strategy will evolve as needs change or demands arise. Planned activities for 2001-2002 will focus on:

- advancing the Overseas Service Veterans (OSV) at-home pilot project with the hopes of extending it beyond the three original sites;
- allocating additional beds to eligible clients under the Wait List Management process. As of December 2000, three hundred and thirty seven beds of the eight hundred initial allocation are in use; and
- hosting the National Best Practices in Long-Term Care meeting April 23-25, 2001 in Montreal. This meeting will allow our PAB sites to network and share best practices in long-term care.

Planned Result

Improved basic standard of living

Related Activities

- The **Voluntary Sector Initiative** aims to build the capacity of the voluntary sector and improve government polices, programs and services. Policy capacity funding under this initiative will help engage voluntary sector organizations to work more effectively with government in departmental policy and program development.

  Veterans Affairs Canada, in partnership with the Royal Canadian Legion, is submitting a proposal for two projects under this initiative:

  - The "Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors" Project will conduct the research and analysis necessary to enable the Royal Canadian Legion and the Department to develop a better understanding of the continuing housing needs of veterans and seniors. It is expected that this

effort will result in developing more effective policies around the housing needs, responding to the current and future needs of these clients.

- The "Health Promotion Using Information Technology for Veterans and Seniors" Project will conduct research and analysis to determine the role of information technology in the area of health promotion and establish a framework within which policies and programs can be developed to meet client needs. It is anticipated that this effort will result in the use of information technology as an enabler of health promotion.

3.1.5 Related Activities for Pensions Advocacy

Key Commitment to Canadians

The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.

Planned Results

- Clients being informed of the process and their rights
- Professional case preparation and representation

Related Activities

- Counselling by an advocate at the Bureau of Pensions Advocates (BPA) is offered to all clients who:

  - consider requesting a review or appeal of an unfavourable or partially favourable entitlement or assessment of a pension decision rendered at the first level of adjudication; or
  - request a final appeal of a War Veterans Allowance decision.

  Continue case preparation and client representation by the Bureau of Pensions Advocates.

  Continue to inform clients about their rights and the review and appeal process.

  Ongoing peer review and feedback of cases presented by the Bureau of Pensions Advocates, as well as decision review by senior management, to ensure quality and professionalism in case preparation and representation.

  Detailed in-depth evaluation of case preparation and representation by senior management to ensure quality and professionalism.

Upon client request, decisions are reviewed and, where there are perceived errors of fact or errors of law in a given case, clients will be counselled regarding their rights to proceed to higher levels of adjudication.

In consultation with clients, a number of client-based service standards have been developed to address quality aspects associated with service delivery. Throughout 2001-2002, progress against these standards will be monitored to measure compliance and, where required, action will be initiated in areas that require improvement.

3.1.6 Related Activities for Commemoration

Key Commitment to Canadians

A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.

Planned Result

Increased knowledge and public awareness of commemoration subject matter by Canadians, especially youth

Related Activities

- **Education**: This Program will continue to provide education products and services to students and educators throughout Canada; and foster and encourage youth engagement in commemorative subject matter through education activities and alliances.

- **Community Outreach**: Our efforts in Community Outreach are directed at developing and facilitating commemorative projects on a national and community basis and encouraging education. Examples include: commemorative ceremonies, special events, history symposiums, development of commemorative elements of the Veterans Affairs Canada website, and national presentation of commemorative messages. In 2001-2002, Veterans Affairs Canada, where and when feasible, will continue to provide support for community ceremonies and other outreach activities across the country.

Planned Result

Veterans recognition in life and death

Related Activities

- **Honours and Awards**: In 2001-2002, approximately 5,000 medals and 2,500 replacement medals will be issued by Veterans Affairs Canada.

- **Pilgrimages and Ceremonies**: Pilgrimages provide an opportunity to visit former battlefields and war cemeteries in order to commemorate the sacrifices and achievements of Canadian veterans. While there are no planned pilgrimages for the 2001-2002 year, ceremonies will be occurring and will include the official opening of the Beaumont Hamel visitor centre in France, on July 1, 2001. There may be occurrences of unplanned commemorative ceremonies held throughout the year, such as ceremonies requested for the burial of remains found overseas.

- **Veterans' Week**: The week leading up to Remembrance Day on November 11th provides Canadians with the opportunity to pay respect and give recognition for the efforts of Canada's veterans and peacekeepers. Veterans Affairs Canada will continue to support this nation-wide initiative by undertaking a number of diverse activities.

- **Funeral and Burial**:

  - **Last Post Fund**: The finalization of the transfer of authority for payment of Funeral and Burial applications to the Last Post Fund will occur in 2001-2002.

    For further information: ***http://www.lastpostfund.ca***

  - In consultation with clients, a number of client-based service standards have been developed to address quality aspects associated with service delivery. Throughout the planning period, progress against these standards will be monitored to measure compliance and, where required, action initiated in areas that require improvement.

Planned Result

Maintenance, preservation, and showcasing of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity

Related Activities

- **Graves, Grave Markers and Cemeteries**: Veterans Affairs Canada will continue, in conjunction with other Commonwealth countries, through the Commonwealth War Graves Commission, to maintain graves for approximately 110,000 Canadian war dead located in 74 countries, in addition to approximately 300,000 other grave sites located in about 15,000 cemeteries across Canada where service personnel, veterans and others have been laid to rest.

  For further information: ***http://www.cwgc.org***

- **Memorials**: The visitor centre at the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial will be completed in 2001-2002. As well, further site development may take place at the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial.

- **Site Visitors**: Throughout 2001-2002, it is anticipated that the sites listed below will receive visitors in the following magnitude:

  - The Books of Remembrance, Parliament Hill, Ottawa, Canada (250,000);
  - Vimy Memorial Park, France (750,000); and,
  - Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial, France (100,000).

  In addition, eleven other European war memorials and two Veterans Affairs Canada cemeteries (located in Esquimalt, British Columbia and Halifax, Nova Scotia) are open to the public.

- **Canadian Virtual War Memorial**: In 2001-2002, efforts will be undertaken to enhance the Canadian Virtual War Memorial located on the Veterans Affairs Canada website, and to pursue possible partnerships with Government On Line.

  For further information: ***http://www.virtualmemorial.gc.ca***

- In 2000-2001, Veterans Affairs Canada launched a review of its Commemoration Program for the purpose of identifying program direction for the 21st century. The **Commemoration Review Project** which involved extensive internal and external consultations was completed in 2000-2001. The Department will pursue the Review's resulting options and funding issues early in 2001-2002.

3.2 Corporate Administration Business Line

3.2.1 Business Line Objective

To provide corporate direction and operational support services that meet the specific needs of Portfolio program delivery as well as the Minister's and the Chair's priorities and the requirements of Parliament and Central Agencies.

3.2.2 Business Line Description

The Corporate Administration Business Line is composed of the following corporate functions that provide the corporate management and administrative support necessary to enable the organization to set direction, manage change and assess performance: Offices of the Minister, the Deputy Minister, Corporate Planning, the Associate Deputy Minister, Office of Early Conflict Resolution, Audit and Evaluation, Communication, Policy Coordination and Ottawa Headquarters (including legislation and regulation), the Assistant Deputy Minister Corporate Services, Finance (including Property Management functions), Human Resources, Information Management and Technology, Management Support Services, Access to Information and Privacy and security services.

3.2.3 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE)

Forecast Spending 2000-2001*	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
$73.6	**$37.1**	$37.1	$37.6
535 FTE	**462 FTE**	462 FTE	462 FTE

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year, and includes forecast expenditures for Merchant Navy veterans' payments.

3.2.4 Related Activities for Corporate Administration

Planned Result

Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner.

Related Activities

Horizontal Initiatives: Veterans Affairs is involved in a number of horizontal initiatives to promote interdepartmental collaboration and gain efficiencies through collective action. These government-wide initiatives can be found in Section IV of this report.

In addition, Veterans Affairs is involved in a number of partnerships with federal, provincial, educational and community partners including the Knowledge Economy Partnership (KEP) and workplace well-being initiatives.

Corporate Initiatives:

- **Human Resources**: Major initiatives in 2001-2002 will include:
  - Universal Classification Standard (UCS) (see Section IV);
  - provision and development of frameworks and programs to promote leadership and learning;
  - implementation of a "Framework for Good Human Resources Management"; and
  - development of a strategic Human Resource Plan using the results of the Human Resource Capacity Check along with a broader environmental scan to determine priorities.

- **Finance**: Veterans Affairs Canada will continue to work towards:
  - the objective of the Financial Information Strategy (FIS) (see Section IV);
  - migration to a new client server Salary Management System (SCAFS);
  - assessment of the feasibility of implementing an integrated financial and materiel / assets management system in accordance with the Shared Systems Policy Initiative;
  - training to prepare functional staff for the implementation of the Financial Information Strategy; and
  - rewriting of policies to support changes to processes necessary to comply with Financial Information Strategy requirements.

- **Information Management (IM) and Information Technology (IT)**: The new organization model for the Departmental Information Management and Information Technology functions is being supported by the implementation of a national IM / IT Support Model which will maintain a proper balance between decentralized and centralized support. The Department's IM / IT governance model and process will be incorporated into the business planning process to ensure that information technology investments are aligned with business goals and objectives. Steps will be taken to reduce the complexity of our information technology environment and mechanisms will be established to measure information technology value for business. Veterans Affairs Canada will continue integrating and improving the management of government information for effective reporting and decision making.

  The major information technology initiative in 2001-2002 will be the implementation of Release 2 of the Client Service Delivery Network and a new financial system, Freebalance, to comply with requirements of the government-wide Financial Information Strategy.

- **Audit & Evaluation** will continue to promote Modern Comptrollership and sound management practices. Two activities to be undertaken during the planning period include:

  - develop and pilot a 1-2 day Awareness Session for Managers on the essentials of Modern Comptrollership and corresponding practical day-to-day management techniques. A variety of subjects will be covered including values and ethics, risk management, and business planning.

  - follow through with the previous year's efforts to revitalize the Business Planning Process by reviewing past experience and developing/recommending modifications to the approach.

Planned Result

Portfolio strategic initiatives and projects are assessed and performance reported

Related Activities

- **Audit & Evaluation** will focus attention on two fronts: repositioning the audit function as a provider of assurance services; and, embedding the evaluation function into the full cycle of policies, programs, and initiatives. Three activities to be undertaken during the planning period are:

- design an evaluation framework and assess the viability of establishing an ongoing system of high level indicators for use by senior managers in gauging the performance and health of the Portfolio;
- develop and administer a monitoring regime based on computer assisted auditing techniques that will work in the background to continuously review electronic processing transactions to detect anomalies, and enhance compliance with policy and legislation; and
- evaluate the Veterans Affairs Pension Program to ensure that it is structured to meet the changing needs of its clients and delivered in a manner which reflects changing legislation and information technology opportunities.

❑ A **Portfolio Performance Report** which documents the Portfolio performance achievements is tabled in Parliament on an annual basis as part of the statutory reporting requirements for all government departments.

❑ Throughout 2001-2002, all major strategic initiatives and projects will be approved by the Departmental Executive Board (DEB) of Veterans Affairs Canada with progress monitored and reported on a regular basis.

Planned Result

Stakeholder consultation on major Portfolio change initiatives

Related Activities

❑ The Portfolio attaches great importance to the role that both formal and informal **consultation with stakeholders** plays in change initiatives. Throughout 2001-2002, this activity will continue with emphasis on consultation related to the implementation of the Department's Five-Year Strategic Plan, as well as client consultation activities in support of the Portfolio's Service Improvement Initiative.

B. Veterans Review and Appeal Board Program

The **Veterans Review and Appeal Board Program (VRAB)**, delivered by the Veterans Review and Appeal Board, an independent, quasi-judicial agency, renders decisions on reviews and appeals of disability pensions and final appeals on war veterans allowances. These activities in 2001-2002 will be delivered by a staff complement of 135 full time equivalents. Appeal hearings are held primarily in Charlottetown, P.E.I. with review hearings conducted across Canada. All activities are supported out of the Head Office in Charlottetown.

3.3 Veterans Review and Appeal Board Business Line

3.3.1 Business Line Objective

To provide clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

3.3.2 Business Line Description

The Veterans Review and Appeal Board is an independent quasi-judicial agency adjudicating reviews and appeals of pensions as well as appeals of War Veterans Allowance cases.

3.3.3 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE)

Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
$9.9	**$10.6**	$10.6	$10.6
108 FTE	**135 FTE**	135 FTE	135 FTE

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

3.3.4 Related Activities for Veterans Review and Appeal Board

Key Commitment to Canadians

Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Programs

Planned Results

- Independent review and appeal process
- Consistent and timely adjudication of claims
- Clients informed of their rights

Related Activities

- Adjudication on review hearings, appeal hearings and reconsiderations.

  Continue to monitor the timeliness of decision making and explore opportunities to improve service delivery to clients.

  Continue our commitment to quality by:

  - producing fully articulated decisions;
  - implementing service improvement initiatives as a direct result of the Client Satisfaction Survey conducted in the 2000-2001 fiscal year; and
  - continuing to identify and implement opportunities to improve our communications with clients.

Section IV: Joint Initiatives

4.1 Horizontal Initiatives

4.1.1 Regulatory Initiatives

Initiative	Planned Results
Amendments to *Veterans Health Care Regulations* *	▸ Equal access to veteran's health programs for wartime overseas - service civilian groups ▸ Enhanced health care for seriously disabled veterans ▸ Lifetime continuation of eligibility for client categories receiving health care based on their income level ▸ Extending community-based long term care for wartime Canada-service veterans and special duty area pensioners ▸ Extending the Veterans Independence Program (home-based care and community care) to military service pensioners ▸ Extending equal benefits and obligations to all common-law couples ▸ Restructuring of the *Veterans Health Care Regulations* to integrate program components and permit Veterans Affairs to actualize its goal of offering a complete continuum of service ▸ Other technical changes

*Major Regulatory Initiative

Further details on these regulatory proposals may be obtained by writing to:

Richard Brunton
Director, Portfolio Legislation
Policy Coordination and Ottawa Headquarters
Veterans Affairs Canada
66 Slater Street
Ottawa, Ontario K1A 0P4

Telephone: (613) 996-4173
Facsimile: (613) 941-5434
Electronic mail: *rabrunto@vac-acc.gc.ca*

4.1.2 Sustainable Development Strategy

A second generation Sustainable Development Strategy (SDS) to provide strategic planning for the years 2001-2004 was tabled on February 14, 2001, in the House of Commons.

The Portfolio has structured the objectives, targets and milestones in this Strategy under four main themes:

- **Sustaining Our Government Operations**

  To further our efforts in 'greening' the workplace, we intend to commence duplex printing in an effort to reduce our use of paper. As well, green procurement will become the norm when purchasing products and services. The Portfolio Environmental Management System will be implemented and made available to all employees on the intranet site.

- **Sustaining Knowledge and Information**

  Sustainable Development principles will be integrated into our policy development and decision making through the creation of management checklists and other reporting mechanisms. As orientation and training packages are developed, sustainable development and environmental issues will become an integral part of these packages.

- **Sustaining the Health of Our Clients**

  As a Department that delivers social programming, sustaining the health of our clients is our business. In 2001-2002, work will begin on establishing partnerships with other government departments and major stakeholders to better deliver health promotion knowledge for the use of our clients. Ongoing work will be carried out with Canadian Forces clients to assist in their transition into their communities.

- **Sustaining the Health of Our Staff**

  To facilitate the delivery of quality service whether in the area of health benefits or commemorative programming to our clients, a healthy and supportive staff are crucial. Activities here will focus primarily on the balance between a safe productive learning work environment and the pressures experienced by working families. With the view to improving the quality of the workplace, the adoption of occupational health and safety policies, security systems, and a harassment free workplace, along with learning programs, will lead our activities in this area for 2001-2002.

For further information:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Department/reports/Sustainable

4.1.3 Service Improvement Initiative

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si

The Treasury Board Secretariat has approved a five-year Service Improvement Initiative (SII) that includes a target of a minimum 10 % improvement by 2005 in Canadians' satisfaction with the delivery of key government services. This Service Improvement Initiative is one of three components constituting the Government's commitment to Citizen-Centred Service Delivery, the other two being Service Canada and Government On Line.

The Service Improvement Initiative provides all departments with a policy framework for service delivery improvement. This policy framework commits departments to:

- adopt a comprehensive continuous improvement planning and implementation approach to service improvement and client satisfaction;
- establish documented baseline measures of client satisfaction for key services to the public using Common Measurements Tool metrics;
- prepare and implement annual Service Improvement Plans based on clients' priorities for service improvement;
- establish targets for improved client satisfaction in key services to the public (minimum 10 % improvement by 2005);
- adopt and publish core service standards based on clients' expectations, for each service channel;
- incorporate results-based service improvement accountability for managers as part of existing performance management systems, commencing with Deputy Ministers; and
- report within the existing annual Report on Plans and Priorities / Departmental Performance Report planning and reporting process (using common public service-wide metrics) on: a) service standards for all key public services; b) performance against service standards; c) annual improvements in client satisfaction; and, d) progress toward satisfaction targets.

In 2001-2002, Veterans Affairs will modify the format of the previous client survey in order to encompass all essential elements of the Common Measurements Tool, the standard recently adopted by the Government of Canada. A survey will be conducted in 2001-2002, and in each successive year thereafter for a four year period. This process will provide the necessary baseline data to assess, on a continuing basis, the level of client satisfaction in key service delivery areas and to formulate Service Improvement Action Plans accordingly. Survey information will be used to further develop service standards which reflect the expectations of the client groups. In addition, results of the client satisfaction surveys will become integral to Departmental strategic and business planning processes and will be reported in the 2001-2002 Performance Report.

4.1.4 Modernization of Comptrollership

Veterans Affairs Canada will continue to work with the Treasury Board Secretariat and other pilot departments to lead an initiative to modernize management practices across the Government of Canada. Essentially, this initiative, *Modernization of Comptrollership*, will bring management practices into harmony with modern-day expectations for stewardship of public resources and accountability for results.

A number of initiatives have already been started to modernize management practices in the Department such as:

- development of a Strategic Plan;
- adoption of a Human Resources Management Planning Framework;
- revitalization of the Business Planning Process; and
- implementation of the Financial Information Strategy.

These initiatives clearly demonstrate Veterans Affairs Canada's continuing commitment to improving management practices and becoming a more values and results-based organization.

Immediate plans call for a focus on completing the work already underway. Additionally, Senior Management intends to work towards determining the best long term approach for enhancing management practices and capacities in a "holistic" way. This long term approach will aim to improve our ability to balance client-service initiatives with other departmental and Government-wide priorities in the context of available resources and other workload pressures.

In Veterans Affairs Canada, our success in meeting our commitments to the Modernization of Comptrollership can be measured by how well we utilize public resources and balance priorities to achieve the right results for our very special clientele, Canadians, the organization, and our people. Sound resource management and good management practices are recognized as being critical to the achievement of these results.

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/partners/dwnld/rirp-e.pdf

4.1.5 Financial Information Strategy

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis-sif

The Financial Information Strategy (FIS) is a government-wide strategy designed to improve the quality and timeliness of financial information available throughout government, which in turn will provide increased efficiency of program and service delivery in departments (improved decision-making, planning, program delivery and reporting). The Financial Information Strategy will implement accounting policies

and procedures in the Government of Canada which are in greater conformity with Generally Accepted Accounting Principles (GAAP) used in the private sector. Under the Financial Information Strategy, accounting will be fully decentralized to departments and agencies, which will be fully accountable for the quality and timeliness of their input to central systems from which are drawn the government-wide financial statements.

- Preparation for the full implementation of the Financial Information Strategy includes:

  - educating and preparing staff for their increased roles and responsibilities under the Financial Information Strategy;
  - implementing a new integrated financial and materiel system; and,
  - revising / implementing new financial policies and procedures as well as new accounting rules.

  Substantial resources will be dedicated to training all staff involved in any aspect of spending or management of resources. We must ensure that affected staff have the required expertise to prepare and/or use the improved financial information. The Financial Information Strategy will improve management information for decision-making purposes.

- Subsequent to the implementation of the Financial Information Strategy, a change management strategy will be implemented to ensure that managers and staff are oriented to the new and modern means of managing resources under their care. This will include providing any follow-up or further training necessary to ensure that employees have the necessary skills to prepare, understand and interpret the information contained within the new financial system and accounting policies which support the more modern accounting and financial management environment.

4.1.6 Universal Classification Standard

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc

The impending conversion to the new occupational groups and levels which make up the Universal Classification Standard (UCS) represents the largest human resources management initiative undertaken by the government in the past thirty years. Aside from assuring that conversion to the Universal Classification Standard meets Veterans Affairs' own business needs and is viewed as generally fair and reasonable by our employees, attention must be paid to other issues arising from implementation that are service wide in significance.

In 2001-2002, cross-cutting issues will include:

- reconciling functional group realignments and inter-departmental relativities;
- developing change management strategies to deal with organizational reaction; and
- contributing suggestions for improvements and refinements to the Standard to ensure it continues to meet the needs of a fluid, adaptive workforce in the future.

4.1.7 Government On Line

Veterans Affairs is one of the 28 key departments required to participate in the Government On Line (GOL) initiative which is aimed at providing better access to government information and services electronically.

For further information: ***http://www.gol-ged.gc.ca***

To meet the Government's commitment that Canadians would be able to obtain all federal information and services on-line by 2004, the Government On Line Initiative has been established with a three tiered program. This program will ensure a federal government on-line presence by the end of 2000, 50% of service transactions on-line by 2002, and 100% of service transactions on-line by 2004.

The Department's Government On Line Project deliverables will provide clients with:

- seamless entry to Veterans Affairs Canada programs and services;
- enhance the delivery of services to the public;
- increase the productivity of Veterans Affairs Canada employees; and
- support the Federal Government's goal to be known around the world as the government most connected with its citizens.

The Portfolio met the "Tier One" requirements by December 2000. Treasury Board's planning requirements for "Tier Two" due on September 30, 2000 were also met (including areas requiring central funding support). Work has commenced on input for "Tier Three". Several initiatives have been identified to Treasury Board as potential steps towards the goal of delivering client services on-line. Veterans Affairs is working in partnership with other government departments and is the lead department in the Seniors Portal initiative which is linked to the Government of Canada website.

For further information: ***http://www.canada.gc.ca***

4.2 Joint Initiatives

4.2.1 Health Care Coordination Initiative

The Health Care Coordination Initiative (HCCI) is a partnership with the objective of reducing the cost of providing health care treatment to federal clients. In 2000-2001, the first three-year Business Plan was completed and a Final Report submitted to the Treasury Board Secretariat, which identified savings of over $9 million during the previous three year period. This, along with intangible qualitative benefits, confirmed the value of managing health care issues horizontally across federal departments.

In 2001-2002, the Health Care Coordination Initiative commences the first year of its second three-year Business Plan. The new plan builds on the solid experience and performance of the first plan with higher savings targets and more joint activities planned in the original program areas. It also expands the scope of the Initiative to new program areas, including special equipment recycling, pain management and information management. As well, during the first three-year Business Plan, the partner departments decided to enhance the Initiative by including joint policy activities to improve how they provide health care treatment to federal clients. The new Business Plan takes the partnership work of the Initiative to the next logical level by including some joint work in health promotion to reduce the need for health care treatment and to improve the health of federal clients.

The activities scheduled for 2001-2002 include the following:

- negotiating joint agreements for services in the dental, pharmacy and vision care program areas;
- establishing Standing Offers for oxygen products and services;
- implementing a special equipment recycling program;
- exploring alternate service delivery approaches to meet the dental needs of some federal clients; and
- exploring the development of a hearing loss prevention program and an oxygen use information program.

These and other ongoing activities are projected to produce savings of $9.7 million in 2001-2002.

Section V: Financial Information

Table 5.1: Summary of Transfer Payments

($ thousands)	Forecast Spending 2000-01*	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-03	Planned Spending 2003-04
Grants				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services				
Grants to veterans and other eligible persons to compensate for death or disabilities related to military service, or to provide for economic and other assistance where there is a need:				
Disability pensions**	1,242,300	**1,285,680**	1,317,462	1,344,050
Payments under the *Flying Accidents Compensation Regulations*	625	**750**	750	750
Gallantry Awards	25	**71**	71	71
War Veterans Allowances**	34,000	**31,500**	29,500	29,500
Assistance Fund Regulations payments	900	**1,985**	2,000	2,000
Children of Deceased Veterans - Education Assistance	1	**5**	0	0
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	1	**1**	1	1
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the *Veterans Rehabilitation Act* (R.S.C. 1970, c.V-5)	0	**2**	2	2
University and Vocational Training	12	**10**	0	0
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	390	**390**	390	390
(S) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	0	**10**	10	10
(S) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	126	**175**	175	175
Grants to veterans and other eligible persons and to institutions for treatment and allowance payments for disease and disability related to military service	1,100	**1,500**	1,500	1,500
Grants to non-profit organizations and institutions to commemorate the achievements and sacrifices of Canada's veterans:				
Last Post Fund**	13,500	**16,319**	16,319	16,319
Commonwealth War Graves Commission**	7,648	**7,648**	7,648	7,648
United Nations Memorial Cemetery in Korea	70	**70**	70	70

Table 5.1: Summary of Transfer Payments (continued)

($ thousands)	Forecast Spending 2000-01*	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-03	Planned Spending 2003-04
Grants (continued)				
Veterans Affairs Program (continued)				
Corporate Administration				
Grants to veterans or their survivors paid under the *War Service Grants Act* (R.S.C. 1970, c.W-4)				
(S) Re-Establishment Credits under Section 8	0	**2**	2	2
(S) Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans' Land Act.*	0	**10**	10	10
Total Grants	**1,300,698**	**1,346,128**	**1,375,910**	**1,402,498**
Contributions				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services				
Contributions to veterans, under the VIP, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs**	164,400	**172,100**	173,300	176,600
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	150	**17**	17	17
Total Contributions	**164,550**	**172,117**	**173,317**	**176,617**
Total Grants and Contributions	**1,465,248**	**1,518,245**	**1,549,227**	**1,579,115**

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

**For additional details on this transfer payment, please refer to: Disability pensions (page 18); War Veterans Allowances (page 18); Last Post Fund (page 28); Commonwealth War Graves Commission (page 29); and contributions to veterans not covered by provincial health programs (page 13).

Table 5.2: Source of Non-Respendable Revenue

($ millions)	Forecast Revenue 2000-2001	**Planned Revenue 2001-2002**	Planned Revenue 2002-2003	Planned Revenue 2003-2004
Veterans Affairs Program				
Provincial hospital and medical insurance plans	18.4	**17.4**	16.1	14.8
Other in-patient hospital services	5.5	**5.0**	4.8	4.6
Recovery of pensions from foreign governments and services to foreign veterans	2.0	**2.0**	2.0	2.0
Refunds of previous year's expenditures	4.5	**4.5**	4.5	4.5
Other	1.0	**0.8**	0.8	0.8
Sub-Total	31.4	**29.7**	28.2	26.7
Veterans Review and Appeal Board Program	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Non-Respendable Revenue	31.4	**29.7**	28.2	26.7

Table 5.3: Net Cost of Program(s) for the Estimates Year

($ millions)	Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Program	**Total**
Net Planned Spending	2,097.8	10.6	**2,108.4**
Plus: *Services received without charge:*			
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	11.2	0.5	**11.7**
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	11.3	0.6	**11.9**
Workman's compensation coverage provided by Human Resources Development Canada	0.8	0.0	**0.8**
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	0.5	0.0	0.5
	23.8	1.1	**24.9**
Less: Respendable Revenue	0.0	0.0	**0.0**
Less: Non-respendable Revenue	29.7	0.0	**29.7**
2001-2002 Net Cost of Program	2,091.9	11.7	**2,103.6**

Section VI: Other Information

6.1 Listing of Statutes and Regulations

Legislation Administered and Associated Regulations

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following Acts:

Children of Deceased Veterans Education Assistance Act	R.S.C. 1985, c. C-28, as amended
Department of Veterans Affairs Act	R.S.C. 1985, c. V-1, as amended
Civilian War-related Benefits Act	R.S.C. 1985, c. C-31, as amended
Pension Act	R.S.C. 1985, c. P-6, as amended
Returned Soldiers' Insurance Act, The	S.C. 1920, c. 54, as amended
Soldier Settlement Act	R.S.C. 1927, c. 188, as amended
Special Operators War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 256, as amended
Supervisors War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 258, as amended
Veterans Benefit Act	R.S.C. 1970, c. V-2, as amended
Veterans Insurance Act	R.S.C. 1970, c. V-3, as amended
Veterans' Land Act	R.S.C. 1970, c. V-4, as amended
Veterans Review and Appeal Board Act	S.C. 1994-95, c. 18, as amended
War Service Grants Act	R.S.C. 1970, c. W-4, as amended
War Veterans Allowance Act	R.S.C. 1985, c. W-3, as amended
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act	R.S.C. 1952, c. 297, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Aeronautics Act, section 9	R.S.C. 1985, c. A-2, s. 9, as amended (Minister of Transport)
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act	S.C. 1974-75-76, c. 88, as amended (Minister of Finance)
Indian (Soldier Settlement) Act	R.S.C. 1927, c. 98, as amended (Minister of Indian Affairs and Northern Development)
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act, section 5	R.S.C. 1970, c. R-10, s. 5, (Solicitor General)
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, sections 32 to 34	R.S.C. 1985, c. R-11, s. 32-34, as amended (Solicitor General)

Legislation Administered and Associated Regulations (cont'd)

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1578, as amended
Award Regulations	SOR/96-66, as amended
Canadian Volunteer Service Medal Order	SI/94-62, as amended
Charlottetown, Prince Edward Island as Head Office of the Veterans Review and Appeal Board, Order Designating	SI/96-66
Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations	C.R.C. 1978, c. 399, as amended
Civilian Government Employees (War) Compensation Order	P.C. 1944-45/8848
Deceased or Former Members Dependants Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1599
Gallantry Awards Order	SI/90-95, as amended
Guardianship of Veterans' Property Regulations	C.R.C. 1978, c. 1579
Infant or Person of Unsound Mind Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1600
Last Post Fund Regulations, 1995	SOR/95-468
Memorial Cross Order (World War I)	C.R.C. 1978, c. 1622, as amended
Memorial Cross Order (World War II)	C.R.C. 1978, c. 1623, as amended
Merchant Seamen Vocational Training Order, The	SOR/49-533
Pension and Allowance Adjustment Regulations	SOR/91-620, as amended
Pensioners Training Regulations	C.R.C. 1978, c. 1581, as amended
Prescribed Persons and Organizations Regulations	SOR/96-68
Returned Soldiers' Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1390
Vetcraft Shops Regulations	C.R.C. 1978, c. 1582
Veterans Allowance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1602, as amended
Veterans Burial Regulations, 1995	SOR/95-467
Veterans Health Care Regulations	SOR/90-594, as amended
Veterans Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1587
Veterans Review and Appeal Board Regulations	SOR/96-67
Veterans Treatment Regulations	C.R.C. 1978, c. 1585, as amended
Veterans' Land Regulations	C.R.C. 1978, c. 1594, as amended
War Service Grants Regulations	C.R.C. 1978, c. 1601, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Flying Accidents Compensation Regulations	C.R.C. 1978, c. 10, as amended (the Minister of Transport)
Special Duty Area Pension Order	C.R.C. 1978, c. 350, as amended (the Minister of National Defence)
Special Force Superannuation Regulations	C.R.C. 1978, c. 1586 (the President of the Treasury Board)

6.2 References

Corporate Planning Division is responsible for coordinating the development of both the Report on Plans and Priorities and the associated Departmental Performance Report. For more information about these reports, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, P.E.I. C1A 8M9

Telephone: (902) 566-8150
Facsimile: (902) 368-0437
Electronic mail: *plan@vac-acc.gc.ca*

Additional information on the Portfolio may be accessed at Veterans Affairs' award-winning, multi-media website which is designed to provide our clients, their families and the public with information on our programs and services. It is organized in a client-friendly way and offers a logical and easy path through our programs and services. It also contains information that our clients have asked for - support to bereavement, historical and commemorative information, access to our departmental reports, progress of various bills through the legislative process and special features highlighting initiatives and timely issues.

For further information :
http://www.vac-acc.gc.ca

Each year during Veterans' Week, the week leading up to Remembrance Day, many interactive activities are offered on the Veterans Affairs' website - prose and poetry, teachers' resource material, wartime diaries and a list of Veterans' Week activities across the country. In addition, a special Canadian Forces site focuses on the special needs of these clients and their families. Links are also provided to a number of related sites.

Reader Feedback:

Your comments and suggestions on this Report would be appreciated. We invite you to forward comments to the Communications Division of Veterans Affairs Canada at the address listed below. Should you prefer to use electronic mail, we may be reached at: ***plan@vac-acc.gc.ca***

Contacts for General Enquiries:

If you wish to make a general enquiry about the Portfolio, its programs or services, please contact your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office. Their location and telephone number may be found in the government pages of your local telephone directory.

Portfolio Publications:

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services which are also available on our website. Copies of these publications may also be obtained from Veterans Affairs' district or regional offices across Canada or by contacting:

Communications Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700
Charlottetown, PE
ClA 8M9

Index

Audit & Evaluation 32
Authorson class action 18
Benefits Redesign Project 22
Canadian Virtual War Memorial 29
Commemoration Review Project 30
Community Outreach 27
Compensation and Health Programs 18
Continuum of Service Project 19
Corporate Initiatives 31
Demographic Trends 10
Federal Health Claims Processing Systems Project 22
Finance 31
Five-Year Strategic Plan 4
Funeral and Burial 28
Graves, Grave Markers and Cemeteries 29
Health Care 12
Health Promotion 24
Honours and Awards (Medals) 28
Human Resources 31
Information Management and Information Technology 32
Integrated Services for Seniors and Veterans 21
Integrity of our Programs and Service Improvement 4
Key Commitments to Canadians 14
Knowledge Economy Partnership 31
Last Post Fund 28
Memorials 29
National Round Table on First Nations Veterans Issues 5
Organizational Chart 9
Organizational Effectiveness 4
Pilgrimages and Ceremonies 28
Residential Care Strategy 24
Results for Canadians 12
Royal Canadian Legion Projects 25
Senior's Canada On Line Project 21
Service Canada 12
Site Visitors 29
Ste. Anne's Hospital 23
Table of Disabilities and Entitlement Guidelines Project 19
Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Project 20
Veterans' Week 28
Voluntary Sector Initiative 25

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses
2001-2002

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

Dans le cadre des efforts qu'il déploie continuellement pour simplifier les exigences liées aux rapports, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a demandé qu'Anciens combattants Canada et treize autres ministères examinent d'autres structures de rapport en remplacement de leur *Rapport sur les plans et les priorités* de cette année. Il a donc exempté le ministère de se conformer aux lignes directrices prescrites pour la préparation de ce rapport.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2002-III-49

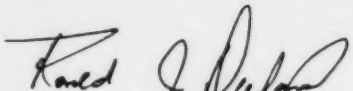
ISBN 0-660-61480-4

Anciens combattants

Budget des dépenses
2001-2002

Partie III - Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par:



L'honorable Ronald J. Duhamel
Le ministre des Anciens Combattants

Table des Matières

Section I : Messages 1
Message du Ministre 1
Déclaration de la direction 3

Section II : Vue d'ensemble du Portefeuille 4
2.1 Nouveautés 4
2.2 Mandat, rôle et responsabilités 6
2.3 Objectifs du Portefeuille et des Programmes 8
2.4 Contexte de la planification 10
2.5 Dépenses prévues du Portefeuille 14

Section III : Plans, résultats et ressources du Portefeuille 15
3.0 Principaux résultats en matière d'engagements 15
A. Programme des Anciens Combattants 19
3.1 Secteur d'activités des prestations et services 19
3.1.1 Objectif du secteur d'activités 19
3.1.2 Description du secteur d'activités 19
3.1.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP) 19
3.1.4 Activités connexes : pensions et allocations, soins de santé 20
3.1.5 Activités relatives aux services juridiques des pensions 29
3.1.6 Activités relatives à la commémoration 30
3.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle 33
3.2.1 Objectif du secteur d'activités 33
3.2.2 Description du secteur d'activités 33
3.2.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP) 34
3.2.4 Activités relatives à l'administration ministérielle 34
B. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 38
3.3 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 38
3.3.1 Objectif du secteur d'activités 38
3.3.2 Description du secteur d'activités 38
3.3.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP) 38
3.3.4 Activités relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 39

Section IV : Initiatives conjointes 40
4.1 Initiatives horizontales 40
4.1.1 Mesures réglementaires 40
4.1.2 Stratégies de développement durable 41
4.1.3 Initiative d'amélioration des services 42
4.1.4 Modernisation de la fonction de contrôleur 43
4.1.5 Stratégie d'information financière 44
4.1.6 Norme générale de classification 45
4.1.7 Gouvernement en direct 45
4.2 Initiatives conjointes 46
4.2.1 Initiative de coordination des soins de santé 46

Section V : Renseignements financiers 48
Tableau 5.1 : Sommaire des paiements de transfert 48
Tableau 5.2 : Source des recettes non disponibles 50
Tableau 5.3 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire 51

Section VI : Autre renseignements 52
6.1 Liste des lois et règlements 52
6.2 Références 54

Index 56

Section I : Messages

Message du Ministre

Je suis heureux de présenter au Parlement et à la population du Canada la version 2001-2002 du *Rapport sur les plans et les priorités* du portefeuille des Anciens Combattants.

Le Canada est fier d'une tradition de service à la communauté mondiale, qui se traduit par les efforts inlassables de nos forces armées et de nos casques bleus pour défendre la liberté et assurer la paix. Leur contribution et leurs sacrifices personnels ont fait beaucoup pour que le Canada devienne un membre respecté de la communauté des nations. Nous, des Anciens Combattants, avons le privilège d'assurer des services à ces hommes et à ces femmes qui nous ont servi avec tant de compétence. Nous avons aussi le privilège de commémorer leurs sacrifices et leurs réalisations, afin que tous et toutes reconnaissent et n'oublient jamais leur rôle dans l'édification de notre nation.

L'objectif premier d'Anciens Combattants Canada est de prévoir les besoins des anciens combattants du service de guerre et des membres anciens et actuels des Forces canadiennes, de leur famille et de nos autres clients pour ensuite y répondre de manière appropriée. Le ministère des Anciens Combattants est fier d'améliorer sans relâche la qualité de ses services et de fournir des renseignements pertinents avec rapidité, courtoisie et équité. Le Ministère participe avec enthousiasme aux deux projets de l'administration fédérale : l'Initiative d'amélioration des services et l'Initiative du gouvernement en direct.

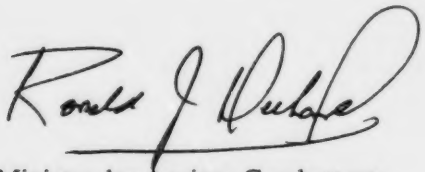
En 2001-2002, les activités planifiées dans le cadre de «l'Initiative quinquennale pour l'amélioration des services» comprendront une enquête sur la satisfaction des clients qui aidera à mettre au point la prestation des programmes et des services. Cette activité, compatible avec notre philosophie du service axé sur les clients, témoigne de notre tradition d'excellence du service. En effet, la culture du service repose sur la consultation soutenue des clients, et nous nous faisons un devoir de connaître le point de vue de ces derniers aussi souvent que possible. Ainsi, nous invitons les clients à nous faire part de leurs commentaires sur la qualité du service reçu en remplissant la carte qu'ils peuvent se procurer dans l'un de nos bureaux.

Dans un autre ordre d'idées, «l'initiative Gouvernement en direct» permettra aux Canadiens et aux Canadiennes d'accéder en direct à l'ensemble des renseignements et des services fédéraux d'ici 2004. À l'appui de cette initiative, Anciens Combattants continuera d'élaborer l'infrastructure nécessaire pour faciliter l'accès des clients à ses services en direct.

Pour la période couverte par le présent Rapport sur les plans et les priorités, Anciens Combattants s'aidera de son plan quinquennal stratégique, qui brosse le tableau de bon nombre des projets exposés dans le **discours du Trône** du 30 janvier 2001. D'abord, nous poursuivrons nos efforts de promotion d'un environnement sain en mettant en oeuvre notre seconde stratégie de développement durable. Ensuite, nous soutiendrons **l'épanouissement de la culture canadienne** et mettrons en valeur la **citoyenneté canadienne** à l'aide de notre Programme de commémoration, axé sur les efforts déployés par le Canada en temps de guerre et dans les missions de maintien de la paix. Enfin, nous continuerons à promouvoir **l'importance de la santé et de la qualité de vie** grâce à la prestation d'avantages et de services aux clients.

L'information présentée dans le *Rapport sur les plans et les priorités* met en lumière les activités prévues pour l'exercice 2001-2002. J'envisage déjà avec plaisir de vous faire rapport du rendement du Portefeuille pour la période qui prendra fin le 31 mars 2002.

L'honorable Ronald J. Duhamel



Ministre des Anciens Combattants
et secrétaire d'État
(Diversification de l'économie de l'Ouest)
(Francophonie)

Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Un rapport sur les plans et priorités 2001-2002

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 d'Anciens Combattants Canada (ACC).

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

À ma connaissance les renseignements :

- Décrivent fidèlement les mandat, plans, priorités, stratégies et résultats clés escomptés de l'organisation.
- Sont conformes à la politique et aux instructions du Conseil du Trésor, ainsi qu'aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités*.
- Sont complets et exacts.
- Sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfait des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le Rapport sur les plans et les priorités.

Ce document s'appuie principalement sur la structure de planification, de rapport et de responsabilisation approuvée par les ministres du Conseil du Trésor le 30 octobre 1997 et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Larry Murray, Sous-ministre
Anciens Combattants Canada

Le 14 février 2001

Brian Chambers, Président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)

Le 12 février 2001

Section II : Vue d'ensemble du Portefeuille

2.1 Nouveautés

Plan stratégique quinquennal d'Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada a amorcé en 2000 un dialogue poussé avec ses clients, ses partenaires et son personnel afin de dresser un plan stratégique quinquennal pour la période allant de 2001 à 2006. Les objectifs et les priorités stratégiques contenus dans le plan constituent une orientation générale de nature à guider les chefs de service et le personnel, à assurer un engagement commun à l'égard des anciens combattants, les autres clients et leur famille et à permettre la création d'un milieu de travail dynamique et stimulant.

Au cours des cinq années à venir, Anciens Combattants Canada va consacrer son énergie à mieux servir les anciens combattants et ses autres clients ainsi qu'à adapter ses programmes à des besoins changeants. À cette fin, il lui faudra des ressources appropriées, dont un personnel complet, formé et motivé.

Les dix priorités énoncées dans le plan stratégique appuient deux grands objectifs :
l'intégrité des programmes et l'amélioration des services ; et
l'efficacité organisationnelle.
Mais ces priorités démontrent surtout l'engagement de longue date d'Anciens Combattants Canada et du Canada envers les anciens combattants ; elles attestent la dette et la gratitude du Ministère et du pays envers eux. Et notre priorité fondamentale est de poursuivre l'amélioration de ces services tout en offrant aussi d'excellents services aux autres membres de notre clientèle.

Pendant les cinq ans à venir, Anciens Combattants Canada compte assurer l'**intégrité de ses programmes en améliorant ses services, soit** :

- améliorer les services aux membres anciens et actuels des Forces canadiennes ;
- améliorer continuellement l'exécution de ses programmes de soins de santé et l'application de l'approche axée sur la clientèle ;
- consolider son programme de commémoration ;
- répondre aux besoins de l'Hôpital Sainte-Anne dont il faut poursuivre le développement en un centre d'expertise en matière de soins gériatriques ;
- revoir de fond en comble le processus des pensions d'invalidité afin de l'améliorer constamment et d'alléger les préoccupations des clients ; et
- développer ses capacités à l'égard des technologies de l'information pour améliorer le service et l'efficacité organisationnelle.

Sur le plan de **l'efficacité organisationnelle,** Anciens Combattants Canada compte :

- améliorer sa capacité stratégique pour participer plus étroitement aux grands objectifs stratégiques nationaux ;
- instaurer des activités de planification stratégique des ressources humaines pour orienter leur gestion en fonction des objectifs stratégiques ;
- améliorer sa capacité de communication ; et
- améliorer l'intégration et la coordination de la planification sur le plan de la stratégie, des activités, des ressources humaines, de la gestion et des technologies de l'information ainsi que du développement durable.

Se servant du plan comme guide, le personnel d'Anciens Combattants Canada pourra relever les défis de l'avenir avec confiance, tout en concrétisant la nouvelle vision du Ministère, soit fournir un service exemplaire qui honore les réalisations et les sacrifices que nos anciens combattants et clients se sont imposés.

Table ronde nationale sur les questions touchant les anciens combattants des Premières nations

Créée le 10 novembre 2000, La **Table ronde nationale sur les questions touchant les anciens combattants des Premières nations** a pour mandat d'étudier les questions soulevées par les anciens combattants autochtones sur le traitement qui leur a été accordé, ainsi qu'à leurs personnes à charge, pendant et après les guerres et particulièrement à l'occasion de la Seconde Guerre mondiale et de la Guerre de Corée. Des recherches sont en cours sur la gestion des prestations par Anciens Combattants Canada (ACC), le ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) et le ministère de la Défense nationale (MND). Les trois ministères travaillent avec les intéressés à dresser une liste des anciens combattants autochtones et des conjoints survivants.

Au printemps 2001, la Table ronde nationale va déposer un rapport. Le président fera ensuite des recommandations aux ministres des Anciens Combattants, des Affaires indiennes et du Nord Canada et de la Défense nationale sur la façon de donner suite. Le ministre des Anciens Combattants a déjà fait savoir que si l'on conclut à un traitement inéquitable, le gouvernement fédéral va remédier à la situation.

Un processus semblable sera mis sur pied pour les anciens combattants métis et indiens non inscrits.

2.2 Mandat, rôle et responsabilités

Mandat

Le Canada a reconnu depuis longtemps les difficultés et les épreuves qu'ont dû surmonter les anciens combattants, le personnel des Forces canadiennes, les civils et leurs familles lors des conflits armés et des activités de maintien de la paix auxquels notre pays a participé. Le portefeuille des Anciens Combattants est là pour les servir.

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend :

- Anciens Combattants Canada
- Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le mandat d'**Anciens Combattants Canada** consiste à fournir des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays lors des conflits armés ou des activités de maintien de la paix, et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens combattants*, de quatorze autres lois du Parlement et de vingt-sept séries de règlements et de décrets.

Le mandat du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel),** en ce qui a trait à la compétence exclusive pour réviser toute décision rendue en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, et pour statuer sur toute question liée à la demande de révision, découle de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

Rôle

Depuis 1944, Anciens Combattants joue, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, avec les gouvernements provinciaux et avec le secteur privé, un rôle de chef de file au niveau de l'élaboration, de la coordination et de l'administration des politiques et des programmes fédéraux destinés à assurer le bien-être économique, social, psychologique et physique des anciens combattants, des membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes ainsi que des civils admissibles et des membres de leur famille.

Responsabilités

Ministre:

Le ministre des Anciens Combattants est responsable d'Anciens Combattants Canada devant le Parlement. Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme indépendant et quasi judiciaire, rend compte au Parlement, par l'entremise du Ministre, des ressources du Tribunal et il justifie devant le Ministre cette utilisation.

Anciens Combattants Canada

Sous-ministre:

Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, auquel une sous-ministre déléguée et trois sous-ministres adjoints sont comptables, est responsable de deux secteurs d'activités relevant du Programme des Anciens Combattants.

Sous-ministre déléguée :

La Sous-ministre déléguée joue un rôle prépondérant, quant à certains dossiers dont elle assure la gestion au sein des secteurs d'activités à la demande du Sous-ministre, auquel elle est comptable.

Sous-ministres adjoints :

Le sous-ministre adjoint du **Secteur des services aux anciens combattants** est responsable de deux secteurs de services (Pensions et allocations et Soins de santé) relevant du secteur d'activités des Prestations et services, est comptable au Sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint du **Secteur de la commémoration et des relations publiques et du Bureau des services juridiques des pensions** est responsable de deux secteurs de services (Services juridiques des pensions et Commémoration) relevant du secteur d'activités des Prestations et services et est comptable au Sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint du **Secteur de l'administration ministérielle** est responsable du secteur d'activités de l'Administration ministérielle et est comptable au Sous-ministre.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le **président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**, qui est responsable du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), est comptable au Parlement, par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Tableau 1 : Sommaire des Secteurs d'activités, Dépenses et nombre d'équivalents temps plein (ETP), 2001-2002

Secteurs d'activités	(en millions de dollars)	(ETP)*
Le Programme des Anciens Combattants		
1. Le Secteur d'activités des prestations et services	2 060.7	2 734
2. Le Secteur d'activités de l'administration ministérielle	37.1	462
Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
3. Le Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	10.6	135

* L'expression « équivalent temps plein » (ETP) désigne la mesure de l'utilisation des ressources humaines et s'entend de l'emploi d'une personne pendant une année entière, ou de l'équivalent.

Le tableau 2 « Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants », à la page suivante, présente les postes responsables de chaque secteur d'activités.

2.3 Objectifs du Portefeuille et des Programmes

Les objectifs d'ensemble du Portefeuille reflètent notre engagement à l'égard de nos clients.

- **Anciens Combattants Canada**
  - contribuer au bien-être financier, physique et social de nos clients admissibles en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays ; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

- **Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**
  - donner aux clients la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

Tableau 2: Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants

2.4 Contexte de la planification

Chaque année, un certain nombre de facteurs influent sur la planification au portefeuille des Anciens Combattants. Pour l'exercice 2001-2002, ces facteurs devraient inclure : la nécessité persistante de compressions budgétaires, la performance de l'économie canadienne, la responsabilité conjointe de programmes comme les soins de santé et l'évolution technologique ainsi que les réformes qui doivent toucher les finances, la législation, l'administration et le milieu de travail.

À ces facteurs externes s'ajoutent quatre facteurs internes :

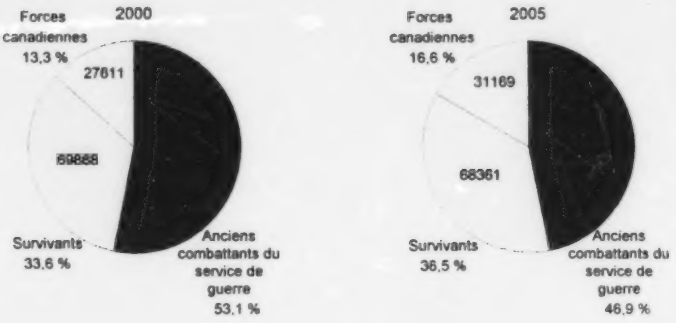
- **Évolution démographique de la clientèle :** Le vieillissement et le déclin globaux de la population des anciens combattants du service de guerre, combinés à l'augmentation continue de celle des clients des Forces canadiennes sont les facteurs qui jouent le plus sur le Portefeuille.

  Les anciens combattants du service de guerre (Première Guerre mondiale, Seconde Guerre mondiale, Corée) représentent une forte proportion de la population la plus âgée. Au Canada, environ 10 p. 100 de toutes les personnes âgées sont des anciens combattants, et un Canadien âgé sur cinq est un ancien combattant du service de guerre. Quoi qu'il en soit, la population des anciens combattants continue de décroître. Par ailleurs, si l'espérance de vie des hommes au Canada est actuellement de 75 ans, l'âge moyen des anciens combattants était de 78 en 2000 et on estime qu'elle sera de 82 ans en 2005. En 2000, on estimait la population totale des anciens combattants du service de guerre à 383 000. Elle devrait diminuer d'environ un tiers, pour atteindre 255 000 en 2005. Il faut noter toutefois que tous les anciens combattants du service de guerre ne sont pas prestataires d'Anciens Combattants, mais qu'un nombre croissant font une première demande.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/***

  Cette diminution de la population des anciens combattants du service de guerre fait que la composition de la clientèle d'Anciens Combattants bénéficiaire de prestations devrait changer sensiblement au cours des cinq prochaines années. Simultanément, le nombre de membres anciens et actuels des Forces canadiennes augmentera. Cette tendance, couplée à une population relativement stable de survivants, fait que la proportion des anciens combattants du service de guerre diminue par rapport à l'effectif total de la clientèle du Ministère. Elle passera de 52,1 p. 100 en 2000 à 46,9 p. 100 en 2005. Dans le même temps, le nombre de membres anciens et actuels des Forces canadiennes en pourcentage de la clientèle totale va augmenter de 13,2 p. 100 à 16,6 p. 100 et celle des survivants, de 33,6 p. 100 à 36,5 p. 100.

Clientèle d'ACC



Au total, on prévoit une diminution nette de 10 p. 100 du nombre total de clients, de 2000 à 2005. La cause : une diminution attendue de 22 000 du nombre de clients chez les anciens combattants du service de guerre, une diminution attendue de 1500 personnes parmi les survivants et une augmentation prévue de plus de 3500 personnes parmi les membres anciens et actuels des Forces canadiennes.

Le nombre de clients des Forces canadiennes a augmenté rapidement pendant la majeure partie des dix dernières années, mais cette croissance devrait maintenant suivre un rythme plus modéré de 2 p. 100 par année au cours des cinq prochaines années. Par ailleurs, il faut tenir compte des clients des Forces canadiennes toujours en service et qui, depuis la fin d'octobre 2000, sont admissibles à des prestations de retraite même s'ils sont toujours en service. C'est ainsi que, à cette date, quelque 1 800 clients sont devenus admissibles.

Tableau 3 : Clientèle d'Anciens Combattants Canada par type (mars)

Type de client*	Nombre réel	Nombre prévu				
	2000	**2001**	2002	2003	2004	2005
AC du service de guerre	110 517	**107 044**	102 261	97 503	92 740	87 964
Survivants	69 868	**69 301**	69 501	68 838	68 610	68 361
Forces canadiennes	27 611	**28 558**	29 269	29 941	30 574	31 169
Total**	207 996	**204 903**	200 581	196 282	191 925	187 494

* Comprend les clients pensionnés, les anciens combattants au revenu admissible, les anciens combattants ayant servi outre-mer bénéficiaires de soins prolongés et les anciens combattants ayant servi au Canada qui sont bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

** Le total pourrait ne pas représenter exactement la somme de tous les chiffres, puisque ces derniers ont été arrondis.

Source : Cycle prévisionnel - niveau de référence pour 2001-2002, septembre 2000.

- **Soins de santé :** Anciens Combattants Canada fournit maintenant des services de soins de santé destinés à favoriser l'autonomie, l'autosuffisance, la santé et le bien-être des clients admissibles. La recherche nous aidera à développer, concevoir et mettre en oeuvre des programmes novateurs de santé et de services sociaux grâce auxquels nous pourrons prévoir les besoins changeants de nos clients et nous y adapter. Ces programmes comprennent la gestion des avantages de soins de santé (médicaments, soins dentaires, etc.) ; les soins en hôpital et en établissement ; la promotion de la santé et la prise en charge des cas en vertu d'une démarche globale, de façon à bien évaluer les besoins des clients et à y répondre correctement.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/***

- **Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes :** La population canadienne souhaite participer à l'évaluation du rendement des services et des programmes et attend une amélioration de tous les paliers de gouvernement. Selon le sondage de 1998 intitulé *Les citoyens d'abord*, 95 p. 100 de la population s'attend à ce que la qualité des services publics soit égale, voire supérieure à celle des services fournis par le secteur privé.

Le cadre de gestion intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, publié en mars 2000, repose sur deux éléments essentiels : une approche axée sur la population et un engagement à fournir des services axés sur la clientèle. Pour atteindre ces objectifs, le gouvernement du Canada a mis au point trois projets de services. Le premier, appelé « Service Canada », doit aider la population à profiter des services gouvernementaux dont elle a besoin de façon rapide, pratique, logique et uniforme. Le second, l'« Initiative d'amélioration des services », est axé sur les services offerts par le gouvernement du Canada et l'intention d'améliorer dans une proportion de 10 p. 100 la satisfaction de la clientèle au cours des cinq années à venir. Le troisième projet est « Gouvernement en direct » (GED), qui doit améliorer l'accessibilité en ligne des renseignements et des services offerts par le gouvernement. En 2001-2002, Anciens Combattants Canada, mettra particulièrement l'accent sur l'Initiative d'amélioration des services et Gouvernement en direct.

Pour de plus amples renseignements :
http://www.tbs-sct.gc.ca/res_can/rc_1_f.html

- **Plan stratégique d'ACC** : Anciens Combattants Canada a dressé un plan stratégique qui met en lumière les grandes priorités de l'organisation pour les cinq années à venir. Le plan détermine les questions stratégiques en plus d'ébaucher une démarche dynamique, disciplinée et réaliste en vue des objectifs opérationnels. Il résulte de vastes consultations auprès du personnel du Ministère, des anciens combattants et des organisations qui les représentent, des autorités gouvernementales et d'autres parties intéressées. L'accent mis sur l'amélioration continue dans l'exécution des programmes destinés à une clientèle en transition est équilibré par des mesures conçues pour faire d'Anciens Combattants Canada un milieu de travail plus propice à l'épanouissement du personnel. Il tient compte du rôle essentiel des partenariats dans la prestation des services et traduit un engagement du Ministère à participer davantage à l'élaboration des politiques nationales, de sorte que son expertise profite plus généralement à toute la population canadienne. Le plan stratégique quinquennal garantit que le Ministère suivra l'évolution des besoins et de la situation de nos clients, tout en continuant d'honorer leurs réalisations et leurs sacrifices.

  Pour de plus amples renseignements :
  http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/

2.5 Dépenses prévues du Portefeuille

Le tableau ci-dessous résume les données du Budget principal des dépenses, du budget et des autres rajustements connexes, établissant ainsi les dépenses totales prévues du portefeuille des Anciens Combattants. Le tableau donne aussi le niveau d'ETP que l'on prévoit utiliser.

(en millions de dollars)	Prévisions de dépenses 2000-2001*	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)	2 004,8	**2 103,8**	2 136,4	2 165,2
Total du Budget principal des dépenses	2 004,8	**2 103,8**	2 136,4	2 165,2
Rajustements**	97,8	**4,6**	4,5	6,8
Dépenses prévues nettes	2 102,6	**2 108,4**	2 140,9	2 172,0
Moins : Recettes non disponibles	31,4	**29,7**	28,2	26,7
Plus : Coût des services reçus sans frais	24,9	**24,9**	24,9	24,9
Coût net du programme	**2 096,1**	**2 103,6**	**2 137,6**	**2 170,2**
Équivalents temps plein	**3 281**	**3 331**	**3 276**	**3 243**

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

** Les rajustements tiennent compte des approbations qui ont été obtenues depuis la mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR).

En 2001-2002, on estime à 2 108,4 millions de dollars la somme nécessaire aux dépenses du Portefeuille. De cette somme, 377 millions de dollars sont affectés au crédit pour dépenses de fonctionnement du Programme des anciens combattants et serviront à financer les prestations de traitement, les services des hôpitaux communautaires (autres que Sainte-Anne) et les frais de déplacement des anciens combattants en vertu du programme des Autres services de santé achetés.

Section III : Plans, résultats et ressources du Portefeuille

3.0 Principaux résultats en matière d'engagements, résultats escomptés, activités connexes, ressources et principaux partenaires

Principaux engagements	Résultats escomptés	Activités connexes	Page	Principaux partenaires
Anciens Combattants Canada				
Pensions et allocations, soins de santé Prestations et services qui contribuent à l'autonomie, à la qualité de vie et au niveau de vie des anciens combattants du Canada, des militaires admissibles des Forces canadiennes (actuels et anciens), des civils admissibles et de leurs familles, en reconnaissance de leur sacrifice pour la patrie. **Ressources (en millions de $)** Pensions et allocations, soins de santé **2001-2002 2 020,2** 2002-2003 2 052,7 2003-2004 2 083,8	▸ rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada ▸ prestation des services de manière opportune, équitable et uniforme	✓ Pensions d'invalidité ✓ Allocations aux anciens combattants ✓ Projet de la Table des invalidités ✓ Projet de continuum des services ✓ Projet Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes ✓ Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés ✓ Info-aînés Canada ✓ Projet de systèmes fédéraux de traitement des demandes de soins de santé ✓ Projet de remaniement des prestations	20 20 21 22 22 23 24 24 25	Organisations d'aide aux anciens combattants • Organisations d'aide aux anciens combattants • Santé Canada • Défense nationale • Ministères provinciaux et territoriaux de la santé • GRC • Organisations bénévoles et communautaires du Canada

Principaux engagements	Résultats escomptés	Activités connexes	Page	Principaux partenaires
	▸ Autonomie des clients et mode de vie sain ▸ Optimisation de la santé ▸ Soins appropriés en un lieu approprié ▸ Amélioration de la qualité de vie	✓ Hôpital Sainte-Anne ✓ Promotion de la santé ✓ Stratégie de soins en établissement ✓ Programme pour l'autonomie des anciens combattants ✓ Avantages médicaux	26 26 27 20 20	• Organisations d'aide aux anciens combattants • Santé Canada • Croix bleue du Canada atlantique • Établissements de soins provinciaux, territoriaux et privés • Province de Québec
	▸ Amélioration du niveau de vie de base	✓ Initiative du secteur bénévole	28	• Légion royale canadienne • Organisations bénévoles communautaires du Canada
Services juridiques des pensions Protection des droits des clients d'Anciens Combattants Canada par une offre de services professionnels de représentants juridiques en cas d'appel lié aux allocations et aux pensions d'invalidité. **Ressources (en millions de $)** **2001-2002 8,9** 2002-2003 9,0 2003-2004 8,5	▸ Les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits. ▸ Préparation des cas et représentation des clients de manière professionnelle			Légion royale canadienne

Principaux engagements	Résultats escomptés	Activités connexes	Page	Principaux partenaires
Commémoration Un public qui connaît et reconnaît les réalisations et les sacrifices de citoyens et de citoyennes canadiens pour la défense de la liberté et qui apprécie l'importance historique de ces réalisations dans l'édification de la nation canadienne **Ressources (en millions de $)** **2001-2002 31,6** 2002-2003 31,6 2003-2004 31,6	▸ Approfondissement des connaissances et de la sensibilisation du public canadien, et surtout des jeunes, en ce qui a trait à la commémoration	✓ Éducation ✓ Participation communautaire	30 30	• Organisations d'aide aux anciens combattants • Musée canadien de la guerre • Ministères provinciaux et territoriaux de l'éducation
	▸ Reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès	✓ Décorations et citations ✓ Pèlerinages et cérémonies ✓ Semaine des anciens combattants ✓ Funérailles et inhumations	31 31 31 31	•Organisations d'aide aux anciens combattants •Fonds du Souvenir •Patrimoine canadien •Défense nationale •« Commonwealth War Graves Commission » •Gouvernements étrangers
	▸ Entretien, protection et mise en valeur des ressources commémoratives du Canada, qui font partie des symboles de l'identité nationale	✓ Tombes, pierres tombales et cimetières ✓ Mémoriaux ✓ Visiteurs aux sites ✓ Mémorial virtuel canadien à la guerre	32 32 32 33	•« Commonwealth War Graves Commission » •Travaux publics et Services gouvernementaux Canada •Gouvernements étrangers

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
Principaux engagements	**Résultats escomptés**	**Activités connexes**	**Page**	**Principaux partenaires**
Équité des programmes de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants **Ressources (en millions de $)** **2001-2002 10,6** 2002-2003 10,6 2003-2004 10,6	▸ Processus indépendant d'appel et de révision ▸ Décisions uniformes et en temps voulu ▸ Renseignements aux clients sur leurs droits	✓ Audiences de révision et d'appel	38	

A. Programme des Anciens Combattants

Le ***Programme des Anciens Combattants***, dirigé par Anciens Combattants Canada, comporte un large éventail d'avantages et de services, en particulier dans le domaine des soins de santé, des pensions d'invalidité et du soutien du revenu, ainsi que des programmes de commémoration. Les services sont fournis par un effectif représentant 3 196 équivalents temps plein, qui oeuvre au sein d'une organisation décentralisée comprenant une administration centrale à Charlottetown (Î.-P.-É.), le bureau de la Capitale nationale à Ottawa, Ontario et un réseau de prestation de services qui couvre tout le pays. Le Ministère administre aussi un hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et entretient des monuments commémoratifs de champs de bataille en Europe.

3.1 Secteur d'activités des prestations et services

3.1.1 Objectif du secteur d'activités

Contribuer au bien-être financier, physique et social des anciens combattants et d'autres personnes admissibles, en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays ; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

3.1.2 Description du secteur d'activités

Le secteur d'activités Prestations et services compte quatre secteurs de services constitutifs : pensions et allocations, soins de santé, service juridique des pensions et commémoration. Ces secteurs permettent d'offrir, de façon équitable et rapide :

- une compensation des souffrances associées à une invalidité ou à la perte de possibilités d'enrichissement ;
- des programmes novateurs de soins de santé et de services sociaux ;
- l'aide de conseillers juridiques professionnels ; et
- des programmes destinés à reconnaître et honorer les réalisations et les sacrifices des groupes de clients du Portefeuille.

3.1.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

Prévisions de dépenses 2000-2001*	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
2 019,1 $	**2 060,7 $**	2 093,3 $	2 123,9 $
2 638 ETP	**2 734 ETP**	2 679 ETP	2 646 ETP

*Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

3.1.4 Activités connexes : pensions et allocations, soins de santé

Principal engagement envers les Canadiennes et les Canadiens

Prestations et services qui contribuent à l'autonomie, à la qualité de vie et au niveau de vie des anciens combattants du Canada, des militaires admissibles des Forces canadiennes (actuels et anciens), des civils admissibles et de leurs familles, en reconnaissance de leur sacrifice pour la patrie.

Résultat escompté

Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada

Activités connexes

- En 2001-2002, Anciens Combattants Canada continuera d'exécuter ses «programmes d'indemnisation et de santé» à l'intention de sa clientèle admissible, soit :

  - pensions d'invalidité (150 374 clients et clientes) ;
  - allocations aux anciens combattants (14 842 clients et clientes) ;
  - Programme pour l'autonomie des anciens combattants (67 014 clients et clientes) ;
  - avantages médicaux (111 876 clients et clientes) ;
  - soins de longue durée (approx. 7 500 clients et clientes) ; et
  - Le projet de loi C-41, une Loi (portant sur la modification de la législation concernant les avantages pour les anciens combattants), est entré en vigueur le 27 octobre 2000. Conséquemment, Anciens Combattants Canada versera des prestations aux membres actuels des Forces canadiennes et élargira le programme des prestations à tous les groupes de civils qui ont servi outre-mer à l'appui des efforts de guerre.

Pour de plus amples renseignements : ***http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/***

- Dans une décision rendue par la Cour suprême de l'Ontario le 11 octobre 2000 concernant le **recours collectif Authorson**, la Couronne a été reconnue responsable du paiement d'intérêts sur les fonds administrés au nom des anciens combattants avant 1990. En vertu de la législation fédérale, Anciens Combattants Canada peut assumer la responsabilité de l'administration de fonds qu'il verse à un ancien combattant si celui-ci n'est pas en mesure de gérer ses propres affaires. Jusqu'en 1990, ces fonds s'accumulaient sans intérêts dans un compte administré de l'ancien combattant. M. Authorson a poursuivi la Couronne en alléguant que le gouvernement fédéral aurait dû verser des intérêts sur les comptes administrés

avant 1990. Cette réclamation a été soumise dans le cadre d'un recours collectif en décembre 1999. La Couronne en a appelé de la décision Authorson le 2 novembre, 2000. Néanmoins, la responsabilité de l'État ayant été admise, les travaux sont en cours afin d'évaluer le montant des dommages-intérêts.

- Les objectifs du «Projet de la Table des invalidités et des Directives médicales» sont :

  - d'améliorer l'uniformité, l'équité et la qualité des décisions relatives à l'admissibilité aux prestations et à l'évaluation de ces dernières ;
  - d'augmenter la transparence du processus et de la prise de décisions ; et
  - d'accroître la responsabilisation du personnel.

  Parmi les avantages escomptés de cette nouvelle table, dans l'optique des clients et des clientes, on envisage :

  - une satisfaction accrue de la clientèle grâce à l'amélioration de la qualité, de l'équité et de l'uniformité de l'évaluation des prestations et des décisions relatives à l'admissibilité et une meilleure compréhension des critères d'évaluation et de détermination de l'admissibilité ;
  - l'accessibilité sans réserve de ce document par l'intermédiaire d'Internet ; et
  - une évaluation plus globale des invalidités ouvrant droit à des prestations.

  Les révisions successives de la Table des invalidités permettront en outre de constituer un guide plus sensible et plus moderne pour l'évaluation des invalidités ouvrant droit à pension.

  Le Projet entend par ailleurs mettre la dernière main à la première ébauche complète de la Table des invalidités et des Directives médicales d'ici le 31 mars 2001, la mise en oeuvre devant commencer à une date arrêtée par le directeur général de la Direction des prestations en consultation avec ses collègues du Comité de direction du Secteur des services aux anciens combattants et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). L'analyse des systèmes et la détermination des coûts a commencé en janvier 2001 conformément au plan de mise en oeuvre.

Résultat escompté

Prestation des services de manière opportune, équitable et uniforme

Activités connexes

- Le «projet de continuum des services» a été créé dans le but de moderniser les services et les prestations assurées aux membres anciens et actuels des Forces canadiennes. Il est inspiré des principes qui sous-tendent le cadre stratégique d'harmonisation des services et de la recherche ainsi que des recommandations résultant du projet maintenant terminé d'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants (EBSSAC). Le cadre stratégique va faciliter la prestation de services et d'avantages avec le temps et leur uniformisation entre les provinces et les territoires. Ces travaux aussi pourraient également améliorer la compréhension qu'a le grand public des populations invalides et plus âgées et de la façon de mieux répondre à leurs besoins en soins de santé.

  En 2001-2002, les efforts seront axés sur la modernisation de la gamme des avantages et des services offerts, soit la promotion de la santé et le bien-être, les prestations pour blessures et maladies, l'aide à la transition de la vie militaire à la vie civile, le soutien du revenu, les soins de santé, la réadaptation médicale et professionnelle et le soutien aux familles ainsi qu'aux dispensateurs de soins.

  Des consultations sont en cours sur tous les principaux points du projet de continuum des services. On s'emploie aussi à améliorer le potentiel du Ministère en matière de recherche et son utilisation des technologies de l'information pour la prestation des services. À l'automne 2001, le projet de continuum des services permettra au Ministère de choisir entre diverses façons de moderniser la gamme des avantages et des services. Le projet doit être terminé au printemps 2002.

- Le «projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes» (ACC-FC) est un point de convergence pour la mise en oeuvre de l'Initiative sur la qualité de vie et d'autres activités conçues pour remodeler la prestation des services aux membres actuels et anciens des Forces canadiennes. Cela comprend les initiatives d'amélioration des services liées aux procédés internes ainsi que l'accroissement des efforts déployés pour établir des partenariats et améliorer la coordination des activités entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale.

  En 2001-2002, les principales activités du projet ACC-CF seront, entre autres :

  - le traitement des demandes de pensions d'invalidité pour les membres actuels et anciens des Forces canadiennes qui n'ont pas servi dans une zone de service spécial par le personnel du Secteur des services aux anciens combattants, à l'administration centrale (Direction générale des prestations) et dans les régions ;
  - la mise en oeuvre d'un programme d'aide aux anciens membres des Forces canadiennes qui ne sont plus en service et qui, par suite de leur expérience militaire, requièrent des services professionnels de counselling ;

- le maintien, de concert avec le ministère de la Défense nationale, des activités du Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retirés et de leurs familles ; et
- la prestation de services de secrétariat et de soutien au Conseil consultatif des Forces canadiennes, au Comité directeur ACC-MDN et au Comité d'étude ACC-FC.

Par ailleurs, le projet ACC-FC tire parti du solide réseau établi entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale en vue d'améliorer les services aux membres des Forces canadiennes et de sensibiliser ces derniers à l'existence des programmes, services et avantages offerts par Anciens Combattants Canada grâce à la présence accrue d'Anciens Combattants Canada sur les bases, à des réunions avec les commandants des bases, aux réunions d'information du ministère de la Défense nationale et à la mise en oeuvre du projet pilote d'Anciens Combattants Canada relatif aux coordonnateurs de la transition. L'équipe du projet s'efforce de sensibiliser le personnel d'Anciens Combattants Canada aux besoins des membres des Forces canadiennes au moyen d'activités de formation et répond aux besoins d'information en déployant des efforts de communication qui comprennent des rapports d'étape mensuels ACC-FC, des articles de fond dans des publications d'Anciens Combattants Canada et du ministère de la Défense nationale (*Carillon, Feuille d'érable* et *Lookout*), des brochures, des vidéos et d'autres produits et activités de communication.

❑ «Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés» (SIACA) sont conçus pour rationaliser les services à l'adresse des aînés et des anciens combattants en coordonnant les efforts des organisations fédérales, provinciales et municipales. Les SIACA sont offerts sous forme de projet pilote dans le comté de Queen's, à l'Île-du-Prince-Édouard ; à London, comté de Middlesex, en Ontario ; et à Owen Sound, comté de Grey Bruce, aussi en Ontario. La première étape bénéficiera du soutien de Service Canada jusqu'au 31 mars 2001. L'essentiel jusqu'ici a été d'établir des relations entre les organisations, de sensibiliser le personnel et de recenser les possibilités de mécanismes communs, y compris des instruments informatisés. Le concept de la collaboration entre paliers importe beaucoup pour Anciens Combattants Canada et sa clientèle : tant en ce qui a trait aux clients traditionnels qu'au nombre croissant des clients relevant des Forces canadiennes. Anciens Combattants Canada et ses partenaires actuels du projet pilote ont appris beaucoup et comptent mettre ces apprentissages à profit, sur les sites pilotes comme ailleurs au pays.

En 2001-2002, nous gardons le cap sur l'objectif qui est de modifier notre façon d'exercer nos fonctions d'une façon qui permette vraiment d'intégrer les services entre autorités servant des clients communs.

- «Info-aînés Canada» naguère appelé Stratégie Accès Canada pour les aînés ou ACA est un projet d'information-orientation dont le but est de créer un portail d'information sur Internet à l'intention des aînés. Anciens Combattants Canada continue de collaborer avec d'autres ministères ainsi que les secteurs public et privé pour améliorer la capacité des aînés, de leur famille et des dispensateurs de soins d'évaluer l'information, les services et les transactions offerts sur Internet par différentes autorités en vue de leur bien-être et de leur autonomie dans leurs communautés. Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada est le porte-étendard de la Grappe des services aux aînés. Six autres ministères ou organismes sont partenaires du projet Info-aînés, un portail qui doit être lié à Gouvernement en direct, troisième partie, ainsi qu'aux objectifs d'amélioration des services gouvernementaux en facilitant l'accessibilité de l'information, des services et des transactions sur Internet aux niveaux fédéral, provincial ou territorial et communautaire. Le projet se déroulera de 2000 à 2004. En 2001-2002, Anciens Combattants Canada va poursuivre ses efforts visant à :

  - fournir aux Canadiens et aux Canadiennes une information opportune, pertinente et accessible à l'intention et au sujet des membres âgés de la population canadienne ; et
  - diriger l'élaboration et la mise en oeuvre d'un guichet unique d'information ;
  - pertinente à l'adresse des membres âgés de la population canadienne, à leurs familles, aux dispensateurs de soins ainsi qu'aux organisations qui leur offrent des services.

  Le financement de ce projet est assuré dans le cadre du processus de financement de Gouvernement en direct. Le lien avec les stratégies d'Anciens Combattants Canada relatives à Gouvernement en direct sera la clé pour assurer l'efficacité de cette importante initiative pour nos clients. Nous avons l'intention de nous inspirer des leçons apprises dans cette initiative d'avant-garde pour favoriser l'accroissement du soutien en direct offert aux clients au-delà de la diffusion de l'information.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.seniors.gc.ca***

- Le projet de «systèmes fédéraux de traitement des demandes de soins de santé» qui verra le jour en 2003 est en voie d'élaboration. Il comprendra le volet de l'administration des avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et des programmes de traitement, en plus de compléter le traitement des demandes pour Anciens Combattants Canada, le ministère de la Défense nationale et la Gendarmerie royale du Canada. La Direction générale des soins de santé a entamé des discussions bilatérales qui se sont soldées par des ententes avec les deux ministères partenaires en vue de partager les services du contrat visant les demandes de soins de santé d'Anciens Combattants Canada. On estime à plus de 20 millions de dollars les économies réalisées par l'administration fédérale pour le seul volet de l'élaboration. En outre, l'information détaillée sur la

gestion a permis aux deux partenaires d'Anciens Combattants Canada de mieux gérer les programmes de santé offerts à leurs membres.

Ce contrat permettra aux ministères participants de se consacrer à leurs compétences particulières tout en impartissant le traitement des réclamations au secteur privé qui a déjà démontré son savoir-faire dans ce domaine. En outre, ce processus donnera une plus grande souplesse aux clients puisqu'il incombera à l'entrepreneur de tenir les livres et de soumettre les factures selon la pratique actuelle dans le Système de comptabilisation des traitements (SCT).

❑ Le «Projet de remaniement des prestations» (PRP) a permis d'élaborer et de mettre en oeuvre un nouveau réseau intégré de prestation des services aux clients (RPSC) pour faciliter la distribution des avantages et des services dans le cadre des programmes de pension d'invalidité, de soutien financier et de soins de santé d'Anciens Combattants Canada. La mise en oeuvre du réseau intégré de prestation des services aux clients a été échelonnée : en effet, elle a commencé en février 1999 et devrait être complète en mars 2001.

Le réseau intégré de prestation des services aux clients, une solution technologique à la distribution des prestations et des services permet d'assurer :

- des décisions rapides et de haute qualité qui sont cohérentes et normalisées ;
- le paiement plus rapide et plus exact ; et
- des services aux clients plus complets.

Le projet se poursuit depuis 1993 et le 30 octobre 1997, le Ministère a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour terminer le projet dont le coût total estimé s'élève à 95,2 millions de dollars. Le Ministère et le Conseil du Trésor se partagent le financement de ce projet, la contribution de ce dernier étant de 70 millions de dollars, dont 60 millions de dollars est un prêt à intérêt.

En conformité avec la politique des grands projets de l'État et le *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, le Conseil du Trésor a établi des « bornes » et il a accordé des fonds à mesure que les exigences d'une borne étaient rencontrées. Les exigences des deux premières bornes ont été satisfaites en novembre 1998 et en novembre 1999. Les versions 1, 2 et 3 du réseau intégré de prestation des services aux clients ont également été mises en oeuvre. Bien que les retards éprouvés dans l'exécution du projet aient eu des répercussions sur les dates de mise en oeuvre, ils n'ont accru que très légèrement l'ensemble des coûts estimatifs du projet qui s'est établi à 102,8 millions de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 7,6 millions de dollars par rapport à l'estimation initiale.

La dernière étape, la conclusion du projet, du Projet de remaniement des prestations consiste à mettre en place un point central où rassembler et documenter les résultats du projet et assurer le démantèlement ordonné du bureau du projet. Cette étape sera terminée au cours du premier trimestre de l'année financière 2001-2002.

Résultats escomptés

- Autonomie des clients et mode de vie sain
- Optimisation de la santé
- Soins appropriés en un lieu approprié
- Amélioration de la qualité de vie

Activités connexes

- «L'Hôpital Sainte-Anne», situé à l'ouest de Montréal, est le dernier hôpital fédéral encore administré par Anciens Combattants Canada. Cet établissement de soins de longue durée peut accueillir quelque 560 anciens combattants. Les récents efforts déployés en vue de son transfert à la province de Québec ont échoué. Cependant, la province s'est dite disposée à examiner la possibilité de futures occasions de partenariat. Pour l'instant, et jusqu'à ce que l'avenir de l'Hôpital soit éclairci, les opérations de l'établissement et la qualité des soins et des services dispensés aux anciens combattants qui y résident resteront prioritaires pour le portefeuille des Anciens Combattants Canada.

  Au cours des cinq prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera de veiller à satisfaire les besoins de l'Hôpital Sainte-Anne pour qu'il respecte les normes tant fédérales que provinciales. On verra ainsi à améliorer les services offerts aux patients anciens combattants, à garantir leur sécurité et à laisser la porte ouverte à la possibilité d'un futur transfert à la province de Québec.

  Pour assurer l'avenir de l'établissement, Anciens Combattants Canada s'efforcera de le faire reconnaître à titre de centre d'expertise en matière de soins aux aînés et continuera de chercher à favoriser la création de partenariats entre l'Hôpital et la province de Québec.

- Le premier secteur prioritaire dans le cadre de politique sur le continuum de service est la «Promotion de la santé» qui s'accompagne d'initiatives pour aider les clients à maintenir leur autonomie et à améliorer leur qualité de vie. En partenariat avec d'autres paliers gouvernementaux et des organismes non gouvernementaux, Anciens Combattants Canada a élaboré deux initiatives stratégiques en matière de promotion de la santé :

  - Anciens Combattants Canada et Santé Canada ont uni leurs efforts pour

élaborer une initiative de prévention des chutes de quatre ans ayant pour objet d'établir des stratégies de prévention des chutes à l'intention des anciens combattants et des aînés. Au cours de l'année 2001-2002, treize projets seront réalisés pour accroître notre connaissance en matière de prévention de la quantité de chutes et de réduction de leur gravité. Les chutes ont souvent une incidence importante sur l'autonomie et sur la qualité de vie et les coûts qu'ils entraînent sur le système de santé peuvent être très élevés. Cette initiative laisse augurer un avenir prometteur pour les clients et pour la population canadienne vieillissante.

- Anciens Combattants Canada s'est également associé avec Industrie Canada et la Légion royale canadienne (RCL) dans le cadre du projet d'accès à l'information sur la santé en vue de promouvoir la santé. Cette initiative permet de mettre à la disposition des clients des ordinateurs, Internet et l'information sur la santé pour les aider à prendre des décisions informées sur leur santé. Au cours de l'exercice 2001-2002, des filiales choisies de la Légion exécuteront les projets dans plusieurs provinces en vue de diffuser l'information sur la santé aux clients.

Pour de plus amples renseignements :
http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

❑ En ce qui concerne les soins de longue durée, la «Stratégie de soins en établissement» a été mise au point de manière à fournir un cadre de travail énonçant les initiatives qui collectivement visent à la satisfaction des besoins actuels et futurs de soins de longue durée des anciens combattants. La stratégie s'appuie sur les nombreuses observations et conclusions tirées de la phase II de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants mené par Anciens Combattants Canada, sur le Rapport du vérificateur général sur les soins de santé de mai 1996 ainsi que sur le Rapport du sous-comité sénatorial sur les anciens combattants de février 1999 intitulé *Relever la barre : Une nouvelle norme de soins de santé pour les anciens combattants*. Les principes qui sous-tendent la stratégie sont les suivants :

- tenir compte des besoins prédominants (soins aux personnes atteintes de démence, soutien aux fournisseurs de soins et plus grand choix quant aux milieux de soins de longue durée) ;
- respecter la compétence provinciale tout en assurant aux anciens combattants un statut privilégié (frais moins élevés pour le logement et les repas, une admissibilité à des traitements plus complets) ;
- répondre de façon rapide et souple aux besoins changeants des anciens combattants, notamment offrir plus de solutions aux soins de longue durée, comme un soutien accru aux soins à domicile et un plus grand accès à des lits communautaires ;
- mettre l'accent sur les activités favorisant la qualité et la surveillance des soins

aux anciens combattants et sur les résultats des soins qui leurs sont prodigués dans les divers milieux ;
- maximiser l'expertise dans les grands emplacements de lits d'accès prioritaire (LAP) pour qu'ils servent de ressources communautaires ; et
- encourager la participation des anciens combattants à la gérance des emplacements de lits d'accès prioritaire.

La Stratégie de soins en établissement est un document qui vise à l'amélioration continue et à l'avancement en continu des travaux. Elle évoluera à mesure que les besoins changeront ou que les exigences augmenteront. En 2001-2002 les travaux porteront principalement sur les éléments suivants :

- mise en application du projet pilote à domicile sur les anciens combattants ayant servi outre-mer (ACSO) dans l'espoir de l'appliquer ailleurs que dans les trois endroits initiaux ;
- offre de lits supplémentaires pour les clients admissibles dans le cadre du Processus de gestion applicable aux listes d'attente. Au mois de décembre 2000, trois cent trente-sept des huit cent lits offerts initialement sont utilisés ;
- organisation de la réunion nationale sur les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée à Montréal, du 23 au 25 avril 2001. Cette réunion permettra aux établissements ayant des lits d'accès prioritaire à faire du réseautage et à s'entretenir des pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée.

Résultat escompté

Amélioration du niveau de vie de base

Activités connexes

- «L'Initiative du secteur bénévole» vise à mettre en valeur le potentiel du secteur bénévole et à améliorer les politiques, les programmes et les services du gouvernement. Le financement de la capacité d'élaborer des politiques dans le cadre de cette initiative incitera les organismes du secteur bénévole à prendre l'engagement de travailler de façon plus efficace avec le gouvernement à l'élaboration des politiques et des programmes du Ministère.

  Anciens Combattants Canada soumet la proposition de deux projets dans le cadre de cette initiative en partenariat avec la Légion royale Canadienne :

  - L'examen et la détermination des questions relatives au logement en ce qui concerne les anciens combattants et les aînés afin d'effectuer la recherche et l'analyse nécessaires pour permettre à la Légion royale Canadienne et au Ministère d'en arriver à mieux comprendre les besoins des anciens combattants et des aînés en matière de logement. On croit que cette démarche

permettra d'élaborer des politiques plus efficaces relativement aux logements pour que ces derniers répondrent aux besoins actuels et futurs de ces clients.

- La promotion de la santé des anciens combattants et des aînés à l'aide de la technologie de l'information en effectuant la recherche et l'analyse nécessaires pour déterminer le rôle que joue la technologie de l'information en matière de promotion de la santé et établir un cadre permettant d'élaborer des politiques et des programmes qui répondent aux besoins des clients. On croit que cette démarche permettra d'utiliser la technologie de l'information pour favoriser la promotion de la santé.

3.1.5 Activités relatives aux services juridiques des pensions

Principal engagement envers les Canadiens et Canadiennes

Protection des droits des clients d'Anciens Combattants Canada par une offre de services professionnels de représentants juridiques en cas d'appel lié aux allocations et aux pensions d'invalidité.

Résultats escomptés

- Les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits
- Préparation des cas et représentation des clients de manière professionnelle

Activités connexes

- Un avocat du Bureau des services juridiques des pensions (BSJP) conseille tous les clients qui :
  - envisagent de demander une révision ou d'interjeter appel d'une décision défavorable (en tout ou en partie), rendue au premier palier et concernant leur droit à pension ou l'évaluation d'une pension ; ou encore qui
  - souhaitent en appeler au dernier palier d'une décision concernant une allocation d'ancien combattant.

  Continuer la préparation des cas et la représentation des clients assurée par le Bureau des services juridiques des pensions.

  Continuer d'informer les clients au sujet de leurs droits et du processus de révision et d'appel.

  L'examen par des pairs et commentaires courants sur des cas présentés par le Bureau des services juridiques des pensions, de même que l'examen des décisions

par des cadres supérieurs, viendront garantir la qualité et le professionnalisme de la préparation des cas et de la représentation des clients.

Les cadres supérieurs évalueront en détail la préparation des cas et la représentation afin de garantir la qualité et le professionnalisme.

À la demande des clients, les décisions sont examinées et dans les cas d'erreurs de fait ou d'erreurs de droit présumées, dans un dossier donné, les clients bénéficient de conseils sur leur droit d'interjeter appel à un niveau de décision supérieur.

En collaboration avec les clients, un certain nombre de normes de service axées sur le client ont été élaborées pour examiner les aspects qualitatifs de la prestation des services. Tout au long de la période de planification 2001-2002, les progrès accomplis en regard de ces normes seront surveillés pour pouvoir déterminer si les normes sont respectées et, au besoin, des mesures seront prises là où des améliorations s'imposent.

3.1.6 Activités relatives à la commémoration

Principal engagement envers les Canadiens et Canadiennes

Un public qui connaît et reconnaît les réalisations et les sacrifices de citoyens et de citoyennes canadiens pour la défense de la liberté et qui apprécie l'importance historique de ces réalisations dans l'édification de la nation canadienne

Résultat escompté

Approfondissement des connaissances et de la sensibilisation du public canadien, et surtout des jeunes, en ce qui a trait à la commémoration

Activités connexes

- **Éducation** : Ce programme continuera d'offrir des produits et services d'éducation aux étudiants et éducateurs d'un peu partout au Canada de même que de favoriser et d'encourager la participation des jeunes aux divers aspects de la commémoration, par des activités et alliances en matière d'éducation.

- **Participation communautaire** : À cet égard, nos efforts visent à élaborer des projets d'activités de commémoration, à faciliter leur exécution au niveau local ou national, et à encourager les activités d'éducation. À titre d'exemples, mentionnons : la tenue de cérémonies commémoratives ; de manifestations spéciales ; de symposiums sur l'histoire ; le développement d'éléments commémoratifs du site Web du Ministère ; et la présentation, à l'échelle nationale,

de messages liés à la commémoration. En 2001-2002, Anciens Combattants Canada, chaque fois qu'il sera possible de le faire, continuera de donner son appui aux activités communautaires et aux autres activités de participation un peu partout au pays.

Résultat escompté

Reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès

Activités connexes

- **Décorations et citations** : En 2001-2002, environ 5 000 médailles nouvelles et 2 500 médailles de remplacement seront émises par Anciens Combattants Canada.

- **Pèlerinages et cérémonies** : Les pèlerinages donnent aux anciens combattants la possibilité de visiter d'anciens champs de bataille et des cimetières militaires afin de commémorer les réalisations et le sacrifice des anciens combattants canadiens. Bien qu'aucun pèlerinage ne soit prévu pour l'année 2001-2002, des cérémonies se tiendront et comprendront notamment l'inauguration du centre des visiteurs Beaumont-Hamel,en France, le 1er juillet 2001. Il peut arriver que des cérémonies commémoratives non planifiées se tiennent tout au long de l'année, comme les cérémonies d'inhumation des restes trouvés à l'outre mer.

- **Semaine des anciens combattants** : La semaine qui précède le jour du Souvenir le 11 novembre donne aux Canadiens et aux Canadiennes l'occasion de témoigner leur respect et leur reconnaissance à l'égard des efforts déployés par les anciens combattants et les militaires canadiens affectés au maintien de la paix. Anciens Combattants Canada continuera de soutenir cette initiative nationale en organisant un certain nombre d'activités.

- **Funérailles et inhumations** :

  - **Fonds du souvenir** : La cession des pouvoirs nécessaires au paiement des demandes de funérailles et d'inhumation au Fonds du Souvenir sera finalisée en 2001-2002.

    Pour de plus amples renseignments : *http://www.fondsdusouvenir.ca*

  - En collaboration avec les clients, un certain nombre de normes de service axées sur le client ont été élaborées pour examiner les aspects qualitatifs de la prestation des services. Tout au long de la période de planification, les progrès

accomplis en regard de ces normes seront surveillés pour pouvoir déterminer si les normes sont respectées et, au besoin, des mesures seront prises là où des améliorations s'imposent.

Résultat escompté

Entretien, protection et mise en valeur des ressources commémoratives du Canada, qui font partie des symboles de l'identité nationale

Activités connexes

- **Tombes, pierres tombales et cimetières** : Conjointement avec d'autres pays du Commonwealth et par le biais de la *Commonwealth War Graves Commission*, Anciens Combattants Canada continuera d'assurer l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays, ainsi que d'environ 300 000 autres tombes situées dans quelque 15 000 cimetières, un peu partout au Canada, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.cwgc.org***

- **Mémoriaux** : Le centre des visiteurs du Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel sera terminé en 2001-2002. En outre, il se peut que le Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel fasse l'objet d'autres aménagements.

- **Visiteurs aux sites** : Pour l'année 2001-2002, voici le nombre de visiteurs prévus aux sites qui suivent :

  - Les Livres du Souvenir, Colline du Parlement, Ottawa (Canada) - 250 000 ;
  - le Parc commémoratif de Vimy (France) - 750 000 ; et
  - le Mémorial de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel, France - 100 000.

  En outre, onze autres mémoriaux de guerre européens et deux cimetières d'Anciens Combattants Canada (situés à Esquimalt, en Colombie-Brittanique, et à Halifax, en Nouvelle-Écosse, sont ouverts au public.

- **Monument virtuel canadien à la guerre** : En 2001-2002, des efforts seront déployés pour améliorer la base de données commémorative virtuelle de guerre du Canada, sur le site Web d'Anciens Combattants Canada et pour chercher à établir d'éventuels partenariats avec Gouvernement en direct.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.memorialvirtuel.gc.ca***

- En 2000-2001, Anciens Combattants Canada a amorcé un examen de son Programme de commémoration afin d'en définir l'orientation pour le XXIe siècle. Le «Projet de révision des activités commémoratives», dans le cadre duquel on a mené des consultations internes et externes en profondeur, a pris fin en 2000-2001. Le Ministère donnera suite aux conclusions tirées du projet et se penchera sur les questions de financement au début de l'exercice 2001-2002.

3.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle

3.2.1 Objectif du secteur d'activités

Fournir une direction ministérielle et des services de soutien opérationnel qui répondent aux besoins spécifiques de la prestation des programmes du Portefeuille, ainsi qu'aux priorités du Ministre et du Président, aux exigences du Parlement et des organismes centraux.

3.2.2 Description du secteur d'activités

Le Secteur d'activités, Administration ministérielle, comprend les fonctions ministérielles suivantes qui fournissent la gestion ministérielle et le soutien administratif qui habiliteront le Portefeuille à déterminer l'orientation, à gérer le changement et à évaluer le rendement : bureaux du Ministre, du Sous-ministre, de la planification ministérielle, de la Sous-ministre déléguée, du bureau de règlement précose des conflits, verification et évaluation, communications, coordination des politiques et du Bureau principal d'Ottawa (y compris les lois et les règlements), du sous-ministre adjoint des Services ministériels, finances (y compris les fonctions de gestion de l'immobilier), ressources humaines, gestion de l'information et de la technologie, services de soutien de la gestion, accès à l'information et protection des renseignements personnels, et services de sécurité.

3.2.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

Prévisions de dépenses 2000-2001*	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
73,6 $	**37,1 $**	37,1 $	37,6 $
535 ETP	**462 ETP**	462 ETP	462 ETP

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant et comprend les prévisions de dépenses relatives aux paiements aux anciens combattants de la marine marchande.

3.2.4 Activités relatives à l'administration ministérielle

Résultat escompté

Faire en sorte que les ressources du Portefeuille répondent de façon rentable aux besoins du Ministère et à ceux liés à l'exécution des programmes.

Activités connexes

Initiatives horizontales : Anciens Combattants participe à un certain nombre d'initiatives horizontales pour favoriser la collaboration interministérielle et accroître l'efficience par des mesures collectives. Vous trouverez à la section IV du présent rapport une liste de ces initiatives horizontales.

En outre, Anciens Combattants participe à un certain nombre de partenariats regroupant des organismes fédéraux, provinciaux, communautaires et des établissements d'enseignement, y compris le Partenariat dans l'économie du savoir (PES) et les programmes qui favorisent le bien-être dans le milieu de travail.

Initiatives ministérielles :

- **Ressources humaines** : Parmi les grands projets de 2001-2002 on retrouve :
  - la norme générale de classification (NGC) (voir la section IV) ;
  - l'élaboration et la mise en place de cadres et de programmes visant à favoriser le leadership et l'apprentissage ;
  - la mise en oeuvre d'un cadre pour une saine gestion des ressources humaines ; et

- l'élaboration d'un plan stratégique en matière de ressources humaines en se fondant sur les résultats de la vérification de la capacité en matière de ressources humaines ainsi qu'une analyse de la conjoncture plus large pour déterminer les priorités.

❑ **Finances** : Le Portefeuille continuera de travailler envers :

- l'objectif de la Stratégie d'information financière (SIF) (voir la section IV) ;
- le passage à un nouveau système de gestion des salaires de type client-serveur (SCPCT) ;
- l'évaluation de la possibilité de mettre en oeuvre un système intégré de gestion des finances et du matériel/des biens, conformément à l'initiative de la politique sur les systèmes partagés ;
- une formation pour préparer le personnel fonctionnel à la mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière ; et
- le remaniement des politiques pour tenir compte des changements qu'il convient d'apporter aux méthodes afin de répondre aux exigences de la Stratégie d'information financière.

❑ **Gestion de l'information (GI) et Technologie de l'information (TI)** : Le nouveau modèle organisationnel relatif aux fonctions ministérielles de la gestion de l'information et de la technologie de l'information est soutenu par la mise en oeuvre d'un modèle national de soutien GI-TI qui permettra de maintenir un juste équilibre entre la décentralisation et la centralisation du soutien. Le modèle et le processus de gérance GI-TI du Ministère feront partie du processus de planification des affaires pour faire en sorte que les investissements en technologie de l'information sont axés sur les buts et objectifs de l'administration. Des dispositions seront prises pour réduire la complexité de l'environnement de la technologie de l'information et des mécanismes seront mis en place pour mesurer la valeur de la technologie de l'information sur le plan administratif. Anciens Combattants Canada continuera d'intégrer et d'améliorer la gestion de l'information gouvernementale pour assurer l'efficacité des rapports et de la prise de décision.

La principale initiative en matière de la technologie de l'information en 2001-2002 sera la mise en oeuvre de la Version 2 du Réseau de prestation des services aux clients et un nouveau système financier, Freebalance, pour satisfaire aux exigences de la Stratégie d'information financière à l'échelle du gouvernement.

- **Vérification et évaluation** continuera de promouvoir la modernisation de la fonction de contrôleur et des pratiques de gestion saines. Deux activités seront entreprises au cours de la présente période de planification :

  - Élaborer et mettre à l'essai une séance de sensibilisation d'un à deux jours à l'intention des gestionnaires sur l'essentiel de la fonction de contrôleur moderne et sur les techniques pratiques de gestion quotidienne. Divers sujets seront abordés, notamment, les valeurs et l'éthique, la gestion du risque et la planification des affaires.

  - Tirer profit des efforts de l'année précédente pour revitaliser le processus de la planification d'entreprise en examinant les expériences du passé et en élaborant et en recommandant des modifications à apporter à la démarche.

Résultat escompté

Évaluer les projets et les initiatives stratégiques du Portefeuille et en évaluer le rendement

Activités connexes

- **Vérification et évaluation** aura un double objectif : repositionner la fonction de vérification pour fournir des services d'assurance et intégrer la fonction d'évaluation dans l'ensemble du cycle des politiques, des programmes et des initiatives. Voici les trois activités qui seront entreprises au cours de la période de planification :

  - concevoir un cadre d'évaluation et évaluer la possibilité d'établir un système permanent d'indicateurs de haut niveau que pourraient utiliser les cadres supérieurs pour juger du rendement et de la santé du Portefeuille ;
  - élaborer et administrer un système de surveillance reposant sur des techniques de vérification informatiques qui fonctionneraient en arrière-plan pour examiner constamment les transactions de traitement électroniques afin de détecter les anomalies et améliorer la conformité avec la politique et la loi ; et
  - évaluer le programme de pension des Anciens Combattants afin de vérifier si sa structure permet de répondre aux besoins de ses clients qui évoluent et s'il est exécuté de façon à tenir compte du changement de la législation et des possibilités qu'ouvre la technologie de l'information.

- Un **Rapport du rendement du Portefeuille** qui documente les réalisations du Portefeuille dans l'optique de son rendement est déposé au Parlement chaque année pour répondre aux exigences statutaires sur les rapports que doivent respecter tous les ministères gouvernementaux.

- Tout au long de l'année 2001-2002, le Conseil de régie du Ministère (CRM) approuvera toutes les grandes initiatives stratégiques et tous les projets et les progrès seront examinés et feront l'objet d'un rapport périodique.

Résultat escompté

Consulter les intervenants au sujet des projets de changement du Portefeuille

Activités connexes

- Le Portefeuille attache une grande importance au rôle que joue la **consultation officielle et non officielle des parties intéressées** relativement aux initiatives en matière de changement. Tout au long de l'année 2001-2002, cette activité se poursuivra en mettant l'accent sur la consultation relativement à la mise en oeuvre du plan stratégique quinquennal du Ministère, ainsi que sur les activités de consultation des clients dans le cadre de l'initiative d'amélioration des services du Ministère.

B. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le «Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)» (TACRA), exécuté par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), rend des décisions sur les cas de révision et d'appel relatifs aux pensions d'invalidité et est un tribunal de dernière instance pour ce qui est des allocations aux anciens combattants. En 2001-2002, ces activités seront accomplies par un effectif de 135 équivalents temps plein. Les audiences d'appel se tiennent principalement à Charlottetown, (I.P.É.), tandis que les audiences de révision ont lieu partout au Canada. Toutes ces activités bénéficient d'un soutien de l'Administration centrale à Charlottetown.

3.3 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

3.3.1 Objectif du secteur d'activités

Donner aux clients la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

3.3.2 Description du secteur d'activités

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un organisme quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions en matière de révision et d'appel des pensions, et qui se prononce sur les appels interjetés dans des dossiers d'allocations aux anciens combattants.

3.3.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

Prévisions de dépenses 2000-2001*	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
9,9 $	**10,6 $**	10,6 $	10,6 $
108 ETP	**135 ETP**	135 ETP	135 ETP

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

3.3.4 Activités relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Principal engagement envers les Canadiens et Canadiennes

Équité des programmes de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants

Résultats escomptés

- Processus indépendant d'appel et de révision
- Décisions uniformes et en temps voulu
- Renseignements aux clients sur leurs droits

Activités connexes

❑ Rendre des décisions à l'égard des révisions, des appels et des demandes de réexamen.

Continuer de surveiller le délai de la prise de décision et examiner les possibilités d'améliorer la prestation de services aux clients.

Maintenir notre engagement à l'égard de la qualité en :

- produisant des rapports complets et transparents vis-à-vis des décisions ;
- mettant en oeuvre des initiatives en matière d'amélioration du service comme résultat direct de l'enquête sur la satisfaction des clients menée au cours de l'année financière 2000-2001 ; et
- continuant de relever et de saisir les possibilités d'améliorer nos communications avec nos clients.

Section IV : Initiatives conjointes

4.1 Initiatives horizontales

4.1.1 Mesures réglementaires

Initiative	Résultats escomptés
Modifications au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants**	▸ Égalité de l'accès aux programmes de santé des anciens combattants pour les groupes civils ayant servi outre-mer en temps de guerre ▸ Amélioration des soins de santé pour les anciens combattants souffrant d'une incapacité grave ▸ Continuité de l'admissibilité à vie pour les catégories de clients qui reçoivent des soins de santé en fonction de leur niveau de revenu ▸ Admissibilité aux soins communautaires de longue durée pour les anciens combattant ayant servi au Canada en temps de guerre et les pensionnés de zone de service spécial ▸ Admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (à domicile et dans la communauté) aux pensionnés du service militaire ▸ Admissibilité aux avantages et aux obligations égales à tous les couples d'union libre ▸ Modification du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* afin d'intégrer les éléments du programme et de permettre à Anciens Combattants Canada de réaliser son objectif consistant à offrir un continuum de services complet ▸ Autres changements techniques

*Grande initiative réglementaire

Pour de plus amples détails sur ces projets de règlement, s'adresser par écrit à :

Monsieur Richard Brunton
Directeur, Législation du Portefeuille
Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa
Anciens Combattants Canada
66, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1A 0P4

Téléphone : (613) 996-4173
Télécopieur : (613) 941-5434
Courrier électronique : *rabrunto@vac-acc.gc.ca*

4.1.2 Stratégies de développement durable

Une deuxième génération de stratégies de développement durable (SDD) dans le cadre de la planification stratégique pour 2001-2004 a été déposée le 14 février, 2001, à la Chambre des communes.

> Pour de plus amples renseignements :
> ***http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports/Sustainable***

Le Portefeuille a regroupé les objectifs, les buts et les jalons de cette stratégie sous quatre grands thèmes :

- **Soutien des opérations gouvernementales**

  Dans l'optique de poursuivre nos efforts pour rendre le milieu de travail plus « vert », nous avons l'intention de commencer à imprimer les feuilles des deux côtés afin de réduire la quantité de papier utilisée. En outre, l'achat de produits et de services écologiques deviendra la norme. Le système de gestion environnementale du Portefeuille sera mis en oeuvre et sera à la disposition de tous les employés dans le site intranet.

- **Soutien des connaissances et de l'information**

  Les principes du développement durable seront intégrés dans notre politique de développement et dans nos modes de prise de décisions grâce aux listes de contrôle de gestion et aux autres mécanismes de rapport qui seront établis. Les questions de développement durable et de protection de l'environnement seront aussi intégrées dans les trousses d'orientation et de formation, au fur et à mesure que celles-ci seront mises au point.

- **Soutien de la santé de nos clients**

  À titre de ministère chargé de la prestation de programmes sociaux, il nous incombe de veiller à la santé de nos clients. En 2001-2002, nous commencerons à établir des partenariats avec d'autres ministères gouvernementaux et les principaux intervenants afin de mieux transmettre les connaissances en matière de promotion de la santé au profit de nos clients. Nous nous efforcerons constamment d'aider les clients des Forces armées canadiennes à s'intégrer dans la communauté.

- **Soutien de la santé de notre personnel**

  Pour faciliter la prestation d'un service de qualité, que ce soit sur le plan des prestations de maladie ou des programmes commémoratifs offerts à nos clients, il est essentiel de compter sur un personnel sain et dévoué. Les activités porteront principalement sur l'équilibre à atteindre entre un milieu de travail d'apprentissage

sain et enrichissant et les responsabilités familiales du personnel. Dans l'optique d'améliorer la qualité du lieu de travail, nos principales activités à cet égard en 2001-2002 seront l'adoption de politiques en matière de santé et de sécurité au travail, la mise en place de systèmes de sécurité et l'instauration l'un lieu de travail sans harcèlement.

4.1.3 Initiative d'amélioration des services

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a approuvé une initiative d'amélioration des services (IAS) qui établit un objectif d'accroissement d'au moins 10 % du taux de satisfaction, d'ici 2005, des Canadiens à l'égard de la prestation des principaux services gouvernementaux. L'initiative d'amélioration des services est l'une des trois composantes de l'engagement du gouvernement à l'égard d'une prestation de service axée sur les citoyens ; les deux autres composantes sont Service Canada et Gouvernement en direct.

Pour de plus amples renseignements : ***http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si***

L'initiative d'amélioration des services donne à tous les ministères un cadre stratégique pour améliorer la prestation de services. Les ministères s'engagent en vertu de ce cadre stratégique à :

- adopter une approche complète en matière de planification et de mise en œuvre de l'amélioration continue du service et de l'accroissement continu de la satisfaction de la clientèle ;
- établir des mesures de référence en matière de satisfaction de la clientèle pour ce qui est des principaux services offerts au public, en appliquant les paramètres de l'outil de mesures communes ;
- préparer et mettre en œuvre des plans annuels d'amélioration des services fondés sur les priorités des clients ;
- fixer un objectif au chapitre de l'accroissement du taux de satisfaction de la clientèle pour chaque service clé fourni au public (amélioration minimale 10 % d'ici 2005) ;
- adopter et publier des normes de service de base pour chacun des modes d'accès aux services ;
- incorporer pour les gestionnaires la reddition de comptes axée sur les résultats en matière d'amélioration des services dans le cadre des systèmes actuels de gestion du rendement, en commençant par les sous-ministres ; et

- dans le cadre de l'actuel processus de planification et de présentation de rapports du Rapport sur les plans et les priorités et du Rapport ministériel sur le rendement, (à l'aide de mesures communes à l'échelle de la fonction publique) faire rapport sur : a) des normes de service pour tous les principaux services publics ; b) le rendement par rapport aux normes de service ; c) les taux annuels d'accroissement de la satisfaction de la clientèle ; et d) les progrès réalisés par rapport aux objectifs quinquennaux d'accroissement de la satisfaction.

En 2001-2002, Anciens Combattants Canada modifiera la formule de l'enquête précédente auprès des clients afin d'inclure tous les éléments essentiels de l'Outil de mesures communes, la nouvelle norme adoptée par le gouvernement du Canada. Une enquête sera menée en 2001-2002 et chaque année par la suite pendant quatre ans. Ce processus permettra de recueillir les données de référence nécessaires pour évaluer sur une base permanente le degré de satisfaction des clients dans les secteurs clés de la prestation de services et de formuler les plans d'action en matière d'amélioration des services en conséquence. L'information sur l'enquête servira à préciser les normes de services pour qu'elles correspondent aux attentes des groupes de clients. De plus, les résultats des enquêtes sur la satisfaction des clients seront intégrés dans les processus de planification stratégique et administrative et feront partie du rapport sur le rendement de 2001-2002.

4.1.4 Modernisation de la fonction de contrôleur

Anciens Combattants Canada continuera de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres ministères à l'essai pour diriger une initiative visant à moderniser les pratiques de gestion à l'échelle du gouvernement du Canada. Cette initiative, la Modernisation de la fonction de contrôleur, harmonisera essentiellement les pratiques de gestion avec les attentes du jour quant à la gérance des ressources publiques et à la reddition de compte relativement aux résultats.

Plusieurs initiatives ont déjà été lancées pour moderniser les pratiques de gestion au Ministère, notamment :

- l'élaboration d'un plan stratégique ;
- l'adoption d'un cadre de planification de la gestion des ressources humaines ;
- la revitalisation du processus de planification administrative ; et
- la mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière.

Ces initiatives démontrent clairement l'engagement permanent d'Anciens Combattants Canada à l'égard de l'amélioration des pratiques de gestion et sa détermination à devenir un organisme axé davantage sur les valeurs et les résultats.

Il importe en premier lieu de terminer le travail déjà commencé. En outre, la haute direction cherche à déterminer la meilleure démarche à long terme pour améliorer les pratiques et les capacités de la gestion d'une façon « holistique ». Une telle démarche visera à nous permettre de mieux harmoniser les initiatives relatives au service aux clients

avec les autres priorités ministérielles et de l'ensemble du gouvernement en tenant compte des ressources disponibles et des autres contraintes touchant la charge de travail.

Au Ministère des Anciens Combattants, le respect de nos engagements dans le contexte de la modernisation de la fonction de contrôleur se mesure par notre façon d'utiliser les ressources publiques et d'équilibrer les priorités pour atteindre les résultats voulus pour notre clientèle très spéciale, les Canadiens, les organismes et notre personnel. Une gestion saine des ressources et de bonnes pratiques de gestion sont essentielles pour atteindre ces résultats.

Pour de plus amples renseignements :
http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/partners/dwnld/rirp-f.pdf

4.1.5 Stratégie d'information financière

Pour de plus amples renseignements :
http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis-sif

La stratégie d'information financière (SIF) est une stratégie mise en oeuvre dans l'ensemble de l'administration fédérale pour améliorer la qualité et fournir au moment opportun des renseignements financiers se trouvant dans toute l'administration fédérale. Cette stratégie aura pour résultat final l'amélioration du processus décisionnel, de la planification, de l'exécution des programmes et de la reddition de compte. La stratégie d'information financière permettra d'adopter au gouvernement du Canada des lignes de conduite et des méthodes en matière de comptabilité plus conformes aux Principes comptables généralement reconnus (PCGR) utilisés dans le secteur privé. La stratégie d'information financière prévoit la décentralisation intégrale de la comptabilité au profit des ministères et des organismes, qui seront entièrement responsables de la qualité et de la rapidité de leur contribution aux systèmes centraux, à l'origine des états financiers de toute l'administration fédérale.

- La préparation en vue de mettre en oeuvre la stratégie d'information financière exige de :

  - former et préparer le personnel à assumer les rôles et les responsabilités accrus imposés par la stratégie d'information financière ;
  - mettre sur pied un nouveau système intégré de données financières et du matériel ; et
  - revoir les lignes de conduite et les méthodes financières ainsi que les règles comptables, et en adopter de nouvelles.

  Des ressources importantes seront consacrées à la formation de tout le personnel du Ministère affecté, de quelque manière que ce soit, aux dépenses ou à la gestion des ressources. Le Ministère doit veiller à ce que le personnel voulu dispose des compétences pour préparer ou employer, ou les deux, les meilleurs renseignements

financiers que la stratégie d'information financière fournira et qui contribueront à mieux gérer l'information destinée au processus décisionnel.

- Après la mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière, une stratégie de gestion du changement sera adoptée de manière à ce que les gestionnaires et le personnel s'habituent aux nouveaux modes de gestion des ressources qui leur sont confiées. On verra ainsi notamment à fournir aux employés le suivi et la formation nécessaires pour qu'ils soient en mesure de préparer, de comprendre et d'interpréter l'information fournie dans le nouveau système financier et dans les conventions comptables appuyant l'environnement moderne de comptabilité et de gestion financière.

4.1.6 Norme générale de classification

Pour de plus amples renseignements : ***http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/***

Le passage imminent aux nouveaux groupes et niveaux professionnels qui forment la Norme générale de classification (NGC) représente la plus grande mesure de gestion des ressources humaines prise par le gouvernement depuis trente ans. Outre le fait qu'il faut veiller à ce que l'adoption de la Norme générale de classification réponde aux besoins des activités d'Anciens Combattants et que ses employés la considèrent comme généralement juste et raisonnable, il importe de ne pas oublier les autres questions que pose la mise en oeuvre de la norme, dont la portée touche à toute la fonction publique.

En 2001-2002, les questions de portée générale comprendront :

- le rapprochement des remaniements du groupe fonctionnel et les relativités des postes interministériels ;
- l'élaboration de stratégies visant la gestion du changement permettant d'adresser les répercussions sur l'organisation ; et
- l'apport d'idées pour améliorer et perfectionner la Norme afin qu'elle continue de satisfaire les besoins d'une main-d'oeuvre mouvante et souple dans l'avenir.

4.1.7 Gouvernement en direct

Pour de plus amples renseignements : ***http://www.gol-ged.gc.ca***

Anciens Combattants Canada est l'un des 28 ministères clés qui doivent participer à l'initiative Gouvernement en direct (GED) dont l'objectif consiste à assurer un meilleur accès électronique à l'information et aux services du gouvernement.

L'initiative Gouvernement en direct a été lancée pour permettre au gouvernement de respecter l'engagement qu'il a pris envers les Canadiens et les Canadiennes de leur donner la possibilité d'accéder à l'information et aux services fédéraux en direct d'ici 2004. Un programme en trois volets a été établi pour assurer l'accès en direct au gouvernement

fédéral avant la fin de 2000, l'exécution de 50 % des transactions de service en direct d'ici 2002 et l'exécution de la totalité des transactions de service en direct d'ici 2004.

Voici ce que le projet Gouvernement en direct du Ministère apportera aux clients :

- une entrée facile aux programmes et aux services d'Anciens Combattants Canada ;
- l'amélioration de la prestation des services au public ;
- l'accroissement de la productivité des employés d'Anciens Combattants Canada ; et
- l'appui à l'objectif du gouvernement du Canada, c'est-à-dire être reconnu de par le monde comme le gouvernement le plus branché sur ses citoyens.

Le Portefeuille a répondu aux exigences du « premier palier » dès décembre 2000. Les impératifs du Conseil du Trésor pour le « deuxième palier » de la planification pour le 30 septembre 2000 ont également été respectés (y compris les domaines exigeant un soutien financier central). Le travail est commencé pour entreprendre le « troisième palier ». Plusieurs initiatives pouvant servir d'étapes en vue de dispenser des services aux clients en direct ont été signalées au Conseil du Trésor. Anciens Combattants Canada travaille de concert avec d'autres ministères gouvernementaux et il est le ministère responsable de l'initiative du portail Info-aînés qui est lié au Site du Canada.

Pour de plus amples renseignements :
http://www.canada.gc.ca

4.2 Initiatives conjointes

4.2.1 Initiative de coordination des soins de santé

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS) est un partenariat dont l'objectif consiste à réduire le coût des traitements médicaux pour les clients fédéraux. En 2000-2001, le premier plan triennal s'est terminé et un rapport final a été remis au Secrétariat du Conseil du Trésor qui a constaté des économies de plus de 9 millions de dollars au cours de la période de trois ans précédente. Ces économies, conjuguées aux avantages qualitatifs intangibles, confirment la valeur de la gestion horizontale des questions relatives aux soins de santé dans les ministères fédéraux.

En 2001-2002, l'Initiative de coordination des soins de santé entame la première année de son deuxième plan d'affaires triennal. Le nouveau plan s'appuie sur la solide expérience et le rendement du premier plan ; il comprend des objectifs d'économie plus élevés et la planification de plus d'activités conjointes dans les domaines de programme initiaux. La portée de l'initiative s'élargit avec de nouveaux domaines de programme, y compris le recyclage du matériel spécial, la gestion de la douleur et la gestion de l'information. En outre, au cours du premier plan d'affaires triennal les ministères participants ont décidé de rehausser l'Initiative en y incluant des activités stratégiques conjointes afin d'améliorer la façon d'offrir des traitements médicaux aux clients fédéraux. Le nouveau

plan d'affaires porte le travail de partenariat de l'initiative à son prochain niveau logique en unissant les efforts pour promouvoir la santé afin de réduire la nécessité des traitements médicaux et d'améliorer la santé des clients fédéraux.

Les activités suivantes sont prévues en 2001-2002 :

- la négociation d'accords communs sur les services liés aux programmes de soins dentaires, de pharmacie et de soins de la vue ;
- l'élaboration d'offres permanentes pour les produits et services d'oxygène ;
- la mise en oeuvre d'un programme de recyclage du matériel ;
- l'exploration de méthodes de prestation de services différentes pour répondre aux besoins en soins dentaires de certains clients fédéraux ; et
- l'exploration d'un programme de prévention de la perte de l'ouïe et d'un programme d'information sur l'utilisation de l'oxygène.

Ces activités et d'autres activités permanentes devraient permettre de réaliser des économies de 9,7 millions de dollars en 2001-2002.

Section V : Renseignements financiers

Tableau 5.1 : Sommaire des paiements de transfert

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 2000-2001*	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Subventions				
Programme des Anciens Combattants				
Prestation et services				
Subventions aux anciens combattants et autres personnes admissibles en vue de compenser pour le décès ou l'invalidité associé au service militaire, ou leur accorder une aide financière là où le besoin se fait sentir :				
Pensions d'invalidité **	1 242 300	**1 285 680**	1 317 462	1 344 050
Paiements en vertu du *Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation*	625	**750**	750	750
Paiements de prestations pour bravoure	25	**71**	71	71
Allocations aux anciens combattants **	34 000	**31 500**	29 500	29 500
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du *Règlement sur le Fonds de secours*	900	**1 985**	2 000	2 000
Enfants des anciens combattants décédés - aide à l'éducation	1	**5**	0	0
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-uni	1	**1**	1	1
Remboursement, en vertu de l'article 10 (3) de la *Loi sur la réadaptation des anciens combattants* (L.R.C. 1970, ch.V-5)	0	**2**	2	2
Formation universitaire et professionnelle	12	**10**	0	0
Aide aux anciens combattants canadiens - district d'outre-mer	390	**390**	390	390
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	0	**10**	10	10
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	126	**175**	175	175
Subventions aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles ainsi qu'aux établissements de soins de santé pour les allocations de traitement et prestations connexes relatifs au service militaire	1 100	**1 500**	1 500	1 500

Tableau 5.1 : Sommaire des paiements de transfert (suite)

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 2000-2001*	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Subventions (suite)				
Programme des Anciens Combattants (suite)				
Prestations et services (suite)				
Subventions à des organismes à but non lucratif et à d'autres organismes pour commémorer les sacrifices et les exploits des anciens combattants canadiens :				
Fonds du Souvenir **	13 500	**16 319**	16 319	16 319
Commonwealth War Graves Commission **	7 648	**7 648**	7 648	7 648
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	70	**70**	70	70
Administration ministérielle				
Paiements aux anciens combattants ou leurs survivants en vertu de la *Loi sur les indemnités de service de guerre* (S.R.C. 1970, ch.W-4)				
(L) Crédits de réadaptation en vertu de l'article 8	0	**2**	2	2
(L) Remboursements en vertu de l'article 15 pour l'ajustement de compensation conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	0	**10**	10	10
Total des subventions	**1 300 698**	**1 346 128**	**1 375 910**	**1 402 498**
Contributions				
Programme des Anciens Combattants				
Prestations et services				
Contributions accordées aux anciens combattants, en vertu du PAAC, en vue d'aider à payer les coûts des soins complémentaires de santé qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux **	164 400	**172 100**	173 300	176 600
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	150	**17**	17	17
Total des contributions	**164 550**	**172 117**	**173 317**	**176 617**
Total des subventions et contributions	**1 465 248**	**1 518 245**	**1 549 227**	**1 579 115**

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

** Pour de plus amples renseignements au sujet de ce paiement de transfert veuillez consulter : Pensions d'invalidité (page 20) ; Allocations aux anciens combattants (page 20) ; Fonds du Souvenir (page 31) ; *Commonwealth War Graves Commission* (page 32) ; et Contributions accordées aux anciens combattants qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux (page 14).

Tableau 5.2 : Source des recettes non disponibles

(en millions de dollars)	Prévisions des recettes 1999-2000	**Recettes prévues 2000-2001**	Recettes Prévues 2001-2002	Recettes prévues 2002-2003
Programme des Anciens Combattants				
Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation	18,4	**17,4**	16,1	14,8
Autres services aux malades hospitalisés	5,5	**5,0**	4,8	4,6
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers et services aux anciens combattants étrangers	2,0	**2,0**	2,0	2,0
Remboursement des dépenses de l'année précédente	4,5	**4,5**	4,5	4,5
Autres	1,0	**0,8**	0,8	0,8
Total provisoire	31,4	**29,7**	28,2	26,7
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des recettes non disponibles	31,4	**29,7**	28,2	26,7

Tableau 5.3 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire

(en millions de dollars)	Programme des Anciens Combattants	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	**Total**
Dépenses prévues nettes	2 097,8	10,6	**2 108,4**
Plus: *Services reçus sans frais:*			
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	11,2	0,5	**11,7**
Contributions comprenant la part des employeurs des cotisations aux régimes d'assurance des employés et coûts payés par le SCT	11,3	0,6	**11,9**
Protection des accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada	0,8	0,0	**0,8**
Traitement et coûts des services juridiques connexes fournis par le ministère de Justice Canada	0,5	0,0	0,5
	23,8	1,1	**24,9**
Moins : Recettes disponibles	0,0	0,0	**0,0**
Moins : Recettes non disponibles	29,7	0,0	**29,7**
Coût net du programme pour 2000-2001	2 091,9	11,7	**2 103,6**

Section VI : Autre renseignements

6.1 Liste des lois et règlements

Lois appliquées et règlements connexes

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
Loi sur les allocations aux anciens combattants	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
Loi sur l'assurance des anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée
Loi de l'assurance des soldats de retour	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants	S.R.C. 1970, c. V-2, modifiée
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [*Prestations*]	S.R.C. 1952, ch. 297, modifiée
Loi d'établissement de soldats	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
Loi sur les indemnités de service de guerre	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
Loi sur le ministère des Anciens Combattants	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
Loi sur les pensions	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
Loi sur les prestations de guerre pour les civils	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux	S.R.C. 1952, ch. 256, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants	S.R.C. 1952, ch. 258, modifiée
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	L.C. 1994-95, ch. 18, modifiée

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aéronautique, article 9	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, modifiée (ministre des Transports)
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, (Solliciteur général)
Loi sur les Indiens (Établissement de soldats)	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34 (Solliciteur général), modifiée
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)

Lois appliquées et règlements connexes (suite)

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	TR/96-66
Décret sur la Croix du Souvenir (première guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
Décret sur la Croix du Souvenir (seconde guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands	DORS/49-533
Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires	TR/94-62, modifié
Décret sur les prestations pour bravoure	TR/90-95, modifié
Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État	C.P. 1944-45/8848
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit	C.R.C. 1978, ch. 1600
Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres	C.R.C. 1978, ch. 1599
Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations	DORS/91-620, modifié
Règlement sur les allocations aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
Règlement sur l'assurance des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1587
Règlement sur l'assurance des soldats de retour	C.R.C. 1978, ch. 1390
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1582
Règlement sur les compensations	DORS/96-66, modifié
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1579
Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations	DORS/96-68
Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
Règlement sur la formation des pensionnés	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)	DORS/95-468
Règlement sur les indemnités de service de guerre	C.R.C. 1978, ch. 1601, modifiée
Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants	DORS/95-467
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	DORS/90-594, modifié
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
Règlement sur le traitement des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	DORS/96-67

Lois appliquées et règlements connexes (suite)

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret sur la pension dans les zones de service spécial	C.R.C. 1978, ch. 350, modifié (ministre de la Défense nationale)
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (ministre des Transports)
Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial	C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)

6.2 Références

La Direction générale de la planification ministérielle est chargée de la coordination de la préparation du Rapport sur les plans et priorités (RPP) et du Rapport sur le rendement du Ministère (RRM) connexe. Pour de plus amples renseignements sur ces rapports, veuillez communiquer avec :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (C.I. 046)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Téléphone : (902) 566-8150
Télécopieur : (902) 368-0437
Courrier électronique : *plan@vac-acc.gc.ca*

On peut obtenir de plus amples renseignements en visitant le site Internet multimédia primé d'Anciens Combattants qui est conçu pour fournir à nos clients, à leurs familles et au public des renseignements sur nos programmes et nos services. Il est convivial et est organisé de façon à permettre au visiteur d'obtenir facilement l'information qu'il souhaite sur nos programmes et services. On y trouve également des renseignements que nos clients nous ont demandés - soutien en période de deuil, données historiques et commémoratives, accès aux rapports du Ministère, situation de différents projets de loi dans le processus législatif ainsi que des sections spéciales soulignant des initiatives et des enjeux courants.

Pour plus de renseignements :
http://www.vac-acc.gc.ca

Chaque année durant la Semaine nationale des anciens combattants, qui précède le jour du Souvenir, différents renseignements sont offerts sur le site interactif d'Anciens Combattants - prose et poésie, documentation à l'intention des enseignants, journaux de guerre et liste des activités de la Semaine des anciens combattants organisées dans tout le pays. En outre, il existe un site spécial des Forces canadiennes où l'on met l'accent sur les besoins particuliers de ces clients et de leurs familles. Des liens sont proposés avec un certain nombre d'autres sites apparentés.

Commentaires :

Tous les commentaires et suggestions sur ce rapport sont les bienvenus. Nous vous invitons à communiquer vos observations à la Direction générale des communications d'Anciens Combattants Canada à l'adresse indiquée ci-dessous. Si vous préférez le courrier électronique, vous pouvez nous joindre à l'adresse : ***plan@vac-acc.gc.ca***

Demandes de renseignements généraux

Pour toute demande de renseignements généraux au sujet du Portefeuille, de ses programmes et de ses services, veuillez communiquer avec le bureau régional ou le bureau de district d'ACC situé le plus près de chez vous. Vous trouverez l'adresse et les numéros de téléphone dans la section des services gouvernementaux de votre annuaire téléphonique.

Publications du Portefeuille :

Le Portefeuille publie plusieurs documents sur ses programmes et ses services. Vous pouvez obtenir copie de toutes nos publications sur notre site Internet. Vous pouvez aussi obtenir ces publications dans les bureaux régionaux et de district d'ACC, partout au Canada, ou en écrivant à la :

Direction générale des communications
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
ClA 8M9

Index

Décorations et citations 31
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes 12
Évolution démographique de la clientèle 10
Finances 35
Fonds du souvenir 31
Funérailles et inhumations 31
Gestion de l'information et Technologie de l'information 35
Initiatives ministérielles 34
L'efficacité organisationnelle 4
L'Hôpital Sainte-Anne 26
L'intégrité des programmes et l'amélioration des services 4
Le Partenariat dans l'économie du savoir 34
L'Initiative du secteur bénévole 28
Mémoriaux 32
Monument virtuel canadien à la guerre 33
Organigramme 9
Participation communautaire 30
Pèlerinages et cérémonies 31
Plan stratégique quinquennal 4
Principaux résultats en matière d'engagements aux Canadiens 15
Programmes d'indemnisation et de santé 20
Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes 22
Projet de continuum des services 22
Projet de la Table des invalidités et des Directives médicales 21
Projet de remaniement des prestations 25
Projet de révision des activités commémoratives 33
Projet fédéral de traitement de demandes de soins de santé 24
Projets d'Info-aînés Canada 24
Projets de la Légion royale Canadienne 28
Promotion de la santé 26
Questions touchant les anciens combattants des Premières nations 5
Recours collectif Authorson 20
Ressources humaines 34
Semaine des anciens combattants 31
Service Canada 13
Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés 23
Soins de santé 12
Stratégie de soins en établissement 27
Tombes, pierres tombales et cimetières 32
Vérification et évaluation 36
Visiteurs aux sites 32